



## AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno unidad Servicios  
Financieros - área de Tesorería

06 de junio de 2018



## Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
II.	INTRODUCCIÓN .....	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	20



## I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno unidad Servicios Financieros - área de Tesorería.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2018 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 febrero a junio del 2018.

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 las Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República<sup>1</sup> (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.

---

<sup>1</sup> R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.



## 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. 8653<sup>2</sup> 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 de Operaciones y la Dirección Administrativa, este último tiene bajo su responsabilidad las Unidades: Talento Humano, Servicios Generales, Proveeduría, Mantenimiento Vehicular y Servicios Financieros - área de Tesorería.

### Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeñan el área de Tesorería en temas como las conciliaciones bancarias, 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 Tesorería y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público<sup>3</sup> y en lo pertinente las Normas Internacionales de Información Financiera<sup>4</sup>.

### Alcance y Limitaciones

#### Alcance:

Revisar que en las conciliaciones bancarias de junio 2017, realizadas por el área de Tesorería, se haya cumplido con las Leyes, Reglamentos, procedimientos y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.



## Limitaciones:

1. Se imposibilitó la verificación de la totalidad de los procedimientos del área de Tesorería, siendo que en el sitio web “*Bomberos Inside*” no se encontraba actualizado el inventario de dichos procedimientos y tampoco fue suministrado a esta Auditoría, ni por la unidad de Planificación ni por el área de Tesorería. Ver **Punto 2.1.**
2. Queda pendiente realizar un estudio en los procedimientos que se encuentran oficializados, a saber: “2-02-01-052 *Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional*”, “2-02-01-057 *Gestión para creación de tarjetas de compras institucional y solicitud de sustitución por deterioro*” y el “2-02-01-064 *Cambio de parámetros en tarjetas institucionales*”, el cual se programará en el transcurso del año.
3. La cuenta 001-0271933-9 del Banco de Costa Rica (en adelante BCR) relacionada con los egresos generados con las tarjetas institucionales se revisó parcialmente por lo que se considerará en una próxima revisión.

## Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>5</sup>.

Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>6</sup>.

## 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.

Quando 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.

<sup>5</sup> R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

<sup>6</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora 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.

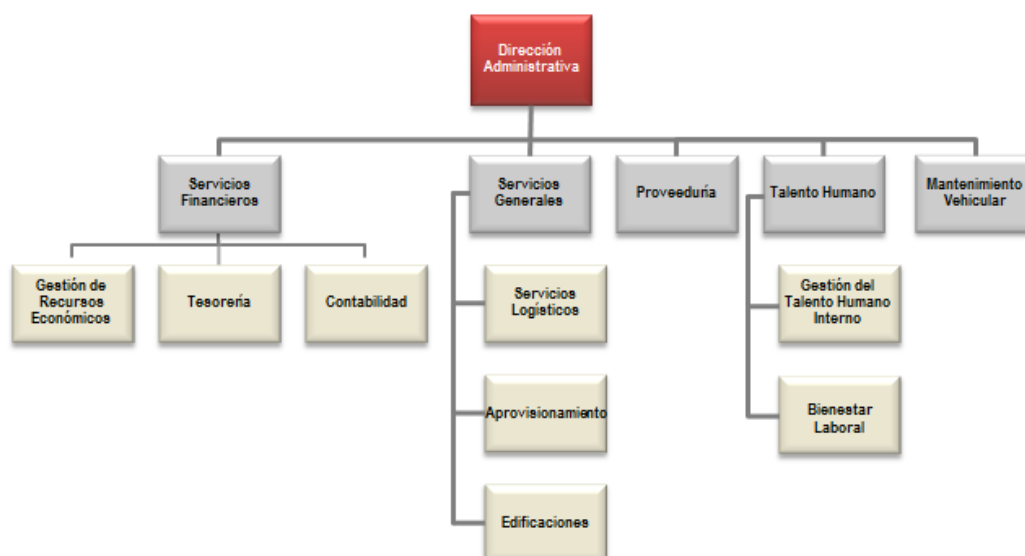


### III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Administrativo, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Servicios Financieros - área de Tesorería.

Esta área está conformada por seis colaboradores entre planilla y outsourcing, una encargada de unidad y una encargada de área.

La Unidad tiene bajo su responsabilidad funciones tales como pagos de servicios, conciliaciones bancarias, generación de declaraciones y pago de impuestos, flujos de caja, órdenes de compras, seguimientos del tipo de cambio, registro de facturas de combustible de todas las estaciones, entre otros.



Fuente: Sitio web oficial del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Seguidamente se presenta los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada:

#### 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*”

Mediante oficio CBCR-023061-2014-DGB-00540 del 01-08-2014 comunica oficialmente que la “*Dirección General aprobó el 18 de julio de 2014, mediante oficio CBCR-021755-2014-DGB-00493 el Establecimiento del Sistema de Control Interno en el Cuerpo de Bomberos*”



Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se logra identificar en forma general los posibles riesgos que podrían afectar la Unidad:

1. **Riesgo de proceso:** Probabilidad de errores principalmente por la falta de procedimientos en el procesamiento y control de las conciliaciones bancarias, entre otros.
2. **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores en la aplicación de pagos y registro de los movimientos de las cuentas bancarias para las conciliaciones, entre otros.
3. **Riesgo de talento humano:** Probabilidad de errores por parte de los funcionarios del área de Tesorería por falta de capacitación, desconocimiento de los procesos o por la carencia de procedimientos, procesos, como guía de coordinación con diferentes usuarios internos y externos.
4. **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Probabilidad de errores con el uso de los sistemas de información como en el caso del ERP.
5. **Riesgo estratégico:** Probabilidad de que la Unidad no coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente establecida, en el Sector Público, como en la Contraloría General de la República, y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

## ASPECTOS ESPECIFICOS:

### 2. Aprobación y publicación de procedimientos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>7</sup>, 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.”*

<sup>7</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora 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.



*“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.*

*“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad, La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.*

2.1. En relación con el inventario de los procedimientos del área de Tesorería se tiene que:

2.1.1. Desde hace varios años como parte del Control Interno Institucional la encargada de la unidad de Planificación al menos una vez al año remite un oficio a todas las dependencias de Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (en adelante Bomberos), solicitando la remisión de los procedimientos actualizados a la luz de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*. En el año 2017 con el oficio CBCR-004694-2017-DAB-00219 del 08-02-2017 se solicita la actualización de los procedimientos, otorgándose un plazo máximo para su remisión el 30 de abril del 2017.

2.1.2. El área de Tesorería con el oficio CBCR-020000-2017-DAB-00623 del 12-06-2017 da respuesta a la unidad de Planificación. Sin embargo, la misma fue remitida un mes y medio de atraso a la fecha solicitada. Relacionado con este tema ver **Punto 2.1.4.**  
Ver **Recomendación No.1 inciso a).**

2.1.3. Para validar dicha información con fecha 22-02-2018 se solicitó mediante correo institucional a la encargada de Planificación el *“Inventario de los procedimientos”* oficializados del área de Tesorería. El mismo día, dicha encargada mediante correo institucional remitió un archivo en *“Excel”* el cual cuenta con un total de trece procedimientos.

2.1.4. Se observó que en dicho *“Inventario de los procedimientos”* del área de Tesorería, únicamente cinco de los seis procedimientos remitidos por dicha área (el procedimiento de *“Registro de tipo de cambio”* no estaba incluido), se encuentra actualizados al año 2017, y los restantes ocho procedimientos fueron actualizados en el año 2013 (relacionado con este tema ver **Punto 2.7**); aun y cuando, para el 2017 el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*, había sido actualizado en dos oportunidades. Ver **Recomendación No.1 inciso b).**





2.1.5. Producto de lo anterior, se efectúa una reunión con la encargada de la unidad de Planificación la cual nos indicó que los procedimientos remitidos en el oficio CBCR-020000-2017-DAB-00623, no cumplían con las formalidades del *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*, por lo tanto con el oficio CBCR-023790-2017-PLB-00115 del 11-07-2017, se informó al área de Tesorería que: *“...se considera necesario que sean ajustados los procedimientos correspondientes a su Área, de conformidad con la última versión del instructivo de elaboración de documentos...”* y les instruyeron que *“El plazo de entrega de la lista oficial de los procedimientos al área de planificación será el día 11 de agosto del año en curso”*.

Y recalcó lo siguiente: *“Además, no serán concedidas prórrogas debido al cumplimiento del proceso de actualización según lo establecido en el PAO 2017”*.

2.1.6. Con el oficio CBCR-028406-2017-DAB-00814 del 14-08-2017, la encargada de la unidad de Servicios Financieros remite *“Solicitud de oficialización procedimientos del Área de Tesorería”* y con oficio CBCR-030866-2017-DGB-01030 del 04-09-2017 el Director General realizó la *“Aprobación y Oficialización de los procedimientos del Área de Tesorería”*, ambos oficios copiados a la encargada de Planificación.

Sin embargo, se solicitó y aprobó únicamente cuatro procedimientos, manteniéndose desactualizados nueve de los incluidos en el *“Inventarios de los procedimientos”*, tal y como se explicó en el **Punto 2.1.4**. Por lo que se debe revisar la totalidad de los procedimientos del área de Tesorería y actualizarlos a la luz del *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*.

Debido a lo anterior y aprovechando la experiencia y dominio de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”* que tiene la encargada de Planificación, es importante que exista una revisión preliminar de los procedimientos y posteriormente trasladarlos a la aprobación correspondiente. Ver **Recomendación No.1 c)**.

Adicionalmente, es conveniente que en el oficio que remite la encargada de Planificación a las diferentes dependencias solicitando la actualización anual de los procedimientos, se instruya a estas, para que en el oficio de respuesta indique expresamente si todas los procedimientos quedaron actualizados a la luz de lo normado en el último *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*. Ver **Recomendación No.1 d)**.



2.2. Con base en los cuatro procedimientos aprobados (ver **Punto 2.1.6**), se procedió a efectuar el cuadro de comparación de los procedimientos vrs el “*Instructivo para elaboración de documentos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos*”<sup>8</sup> se tiene que:

“4. *Procedimientos: ...se utilizará... lo siguiente: Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido y Anexos.*”

A continuación se detalla las diferencias encontradas de acuerdo con el formato según el Instructivo para la elaboración de documentos:

2.2.1. Según el apartado “*Competencia de Aprobación*”:

En relación con este tema, en los cuatro procedimientos revisados del área de Tesorería, para “*La Dirección de Bomberos...*”, “*La Dirección Administrativa de Bomberos...*”, “*La Unidad de Servicios Financieros...*” y “*El Área de Tesorería...*” se indica que “*...es la responsable de...*”; no obstante, según lo normado, se debe delimitar esta responsabilidad al puesto del funcionario competente.

Se menciona tanto en el Alcance y ámbito de aplicación como en la Competencia de aprobación, que “*Este procedimiento está relacionado como parte de las “Disposiciones sobre los pagos por bancos y medios electrónicos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, por lo que se debe dejar únicamente en el apartado que corresponda.*”

Adicionalmente en el procedimiento “*2-02-01-064 Cambio de parámetros en tarjetas institucionales*”, en el párrafo que indica que “*La dirección de Bomberos es la responsable de autorizar el contenido del procedimiento*”, se encuentra en negrita, por lo que hay que ajustarlo a lo normado en el “*Instructivo para elaboración de documentos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos*”.

Ver **Recomendación No.1 inciso b)**.

---

<sup>8</sup> Según “Instructivo para la Elaboración de Documentos” aprobado mediante oficio CBCR-016128-2017-DGB-00556 del 15-05-2017 y comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-021626-2017-DGB-00762 del 27-06-17.



2.2.2. Según el apartado de “Responsabilidades”:

El siguiente Cuadro muestra las situaciones observadas en el apartado “Responsabilidades”:

**Cuadro No. 1**  
**Procedimientos del área de Tesorería**  
**Situaciones observadas en el apartado de “Responsabilidades”**

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
2-02-01-051 Registro de movimientos bancarios en el ERP	2.2.2.1 Encargado de bancos (*)	Encargado de bancos	1 2 3 4 7 8 9 11 12 13 14 15
	2.2.2.1 Revisor bancos (*)	Revisor tesorería	5
	2.2.2.1 Autorizar bancos (*)	Autorizar bancos	6
	2.2.2.3 Unidad usuario	Dependencia Usuario	10
	(*) Profesional administrativo II y coordinador administrativo I	2.2.2.6 Área de contabilidad	16
2-02-01-052 Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional	2.2.2.2 Administrador de tarjetas tesorería		
	2.2.2.6 Tarjetahabiente	2.2.2.6 Tarjetahabiente	1 2 3 4 7 10 17
	2.2.2.6 Encargado de tarjetas	2.2.2.6 Encargado de tarjetas	5 8
	2.2.2.6 Administrador de tarjetas	2.2.2.6 Administrador de tarjeta	6 9
	2.2.2.6 Persona autorizada	2.2.2.6 Persona autorizada	17
2-02-01-057 Gestión para creación de tarjetas y solicitud de sustitución por deterioro	2.2.2.2 Administrador de tarjeta tesorería		
	2.2.2.6 Jefaturas de dependencias	2.2.2.6 Jefaturas de dependencia	1
		2.2.2.6 Tarjetahabiente	8
	2.2.2.6 Dirección administrativa	2.2.2.6 Persona autorizada	8
	2.2.2.6 Unidad de servicios financieros		
2-02-01-064 Cambio de parámetros en tarjetas institucionales	2.2.2.5 Área de tesorería		
	2.2.2.6 Funcionario		
	2.2.2.6 Encargado de tarjetas		
	2.2.2.6 Administrador de tarjeta		
	2.2.2.6 Persona autorizada		
	2.2.2.6 Ejecutivo bancario	2.2.2.6 Ejecutivo bancario	4 5
2-02-01-064 Cambio de parámetros en tarjetas institucionales	2.2.2.6 Dirección administrativa		
	2.2.2.6 Dependencias y estaciones de bomberos		
	2.2.2.6 Encargados de tarjetas	2.2.2.6 Encargado de tarjetas	4 5 6 8
	2.2.2.6 Administrador de tarjeta	2.2.2.6 Administrador de tarjetas	7
	2.2.2.4 Jefatura o encargado de dependencia		1 2 3

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna

En el **Cuadro No.1** se observa lo siguiente:

2.2.2.1. En la “Prosa” en “Responsable” se dan responsabilidades a puestos como “Encargado de bancos”, “Revisor de bancos” y “Autorizar bancos”, no queda claro la delimitación de sus responsabilidades en el apartado de “Responsabilidades”, porque en dicho apartado se indican “Profesional administrativo II y Coordinador administrativo I”, son los responsables de registrar, revisar, autorizar y aplicar, por lo que no se realiza la separación de funciones y por lo tanto una misma persona puede realizar un movimiento bancario sin requerir supervisión ni aprobación de un tercero.



- 2.2.2.2. En el apartado de “Responsabilidades”, se asignan “Puestos” que no se incluyen en la “Prosa” en “Responsable”, por ejemplo en los procedimientos “2-02-01-052” y “2-02-01-057”.
- 2.2.2.3. En el apartado “Responsabilidades” se indican nombres de puestos que no coinciden con el que se detalla en la “prosa” como “Responsable”, aún y cuando son similares en su nombre. Ejemplo de lo anterior se observó en el procedimiento “2-02-01-051”.
- 2.2.2.4. En la “Prosa” en “Responsable” se asignan “Puestos” que no se incluyen en el Apartado de “Responsabilidades”, como por ejemplo “2-02-01-064”
- 2.2.2.5. En el apartado de “Responsabilidades” no se delimita las responsabilidades al puesto del funcionario que ejecuta el procedimiento, sino que se deja en términos generales la responsabilidad a la dependencia. Aunado de lo anterior, no se incluye en la “Prosa” en “Responsable”, por ejemplo en el procedimiento “2-02-01-057”
- 2.2.2.6. Tanto en la “Prosa” en “Responsable” como en el apartado de “Responsabilidades”, se asignan “Pasos” y “Responsabilidades” a funcionarios y/o dependencias que no pertenecen al área de Tesorería, e incluso a personas externas a la institución sobre las cuales el área de Tesorería no tiene injerencia. Esto se observó en los cuatro procedimientos.

Al respecto ver **Recomendación No.1 incisos b) y e).**

### 2.3. Según el apartado de “Definiciones”:

Según el “Instructivo para la Elaboración de Documentación...” “...Se deben conceptualizar todas aquellas expresiones o palabras que pudieran resultar ambiguas.”.

Se observa que en el procedimiento “2-02-01-051” se conceptualizan palabras como “ERP”, en el “2-02-01-052” expresiones como “Registro de Excel”, “carpeta compartida” “Libro de actas”, en el “2-02-01-057” la expresión “Controles de Excel” y “Carpeta compartida”, estas palabras o expresiones deben incluirse en el apartado de “Definiciones”.

Ver **Recomendación No.1 inciso b).**



## 2.4. Según el apartado de “Contenido”:

De acuerdo con el *“Instructivo para la elaboración de documentos”* debe quedar claro en la redacción de los procedimientos aspectos importantes tales como el *“qué”, “cómo”, “quién”, “cuándo”, “dónde”, “en qué casos se pueden hacer las cosas”* y *“que instrumento utilizar para comunicar y asignar responsabilidades”*; no obstante, en algunos procedimientos se anotan instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso. Así mismo se observó que en el contenido de todos los procedimientos en ocasiones se utiliza el *“correo institucional”* como el instrumento para comunicar y asignar responsabilidades, o bien, se omite mencionarlo. Ejemplos de lo anterior se indican a continuación:

### 2.4.1. Procedimiento “2-02-01-051 Registro de movimientos bancarios en el ERP”

- Paso 2: se indica: *“Enviar al grupo de Tesorería y de Gestión de Recursos Económicos los movimientos bancarios...”*, no se detalla de qué forma debe de enviarse la información.
- Paso 4: se anotó *“...Ingresar a Módulo de Bancos...”* no se indica de dónde.
- Paso 5: se señala: *“Revisar la siguiente información...”* no se indica donde se realiza la revisión.
- Paso 8: se menciona: *“Enviar la última semana de cada mes... al área de Gestión de Recursos Económicos...”*, no se detalla de qué forma debe de enviarse la información.

2.4.2. En el procedimiento “2-02-01-057 Gestión para creación de tarjetas de compras institucional y solicitud de sustitución por deterioro” se observó situaciones como las siguientes:

- Paso 6: *“Retirar y recibir tarjetas”*, no obstante, no se indica el lugar.

2.4.3. En el procedimiento “2-02-01-064 Cambio de parámetros en tarjetas institucionales” se observó situaciones como las siguientes:

- Paso 3: *“...solicitar mediante correo formal al buzón tarjetastesoreria@bomberos.go.cr...”* no indica quien es el encargado de revisar este buzón en la descripción de los siguientes pasos.

Ver **Recomendación No.1 inciso b).**

## 2.5. Según el apartado de “Formato de los documentos”:

De acuerdo con el *“Instructivo para la elaboración de documentos”* debe de guardar formatos como:



2.5.1. “...debe de contener **en la primera hoja** (el resaltado no es del original) **el encabezado principal...**” el cual se repite en los cuatro procedimientos en todas las páginas.

2.5.2. “La alineación del párrafo deberá de ser justificada...” para lo cual en el apartado de “Responsabilidades” en los procedimientos 2-02-01-051 “Registro de movimientos bancarios en el ERP”, mantienen un alineamiento a la izquierda.

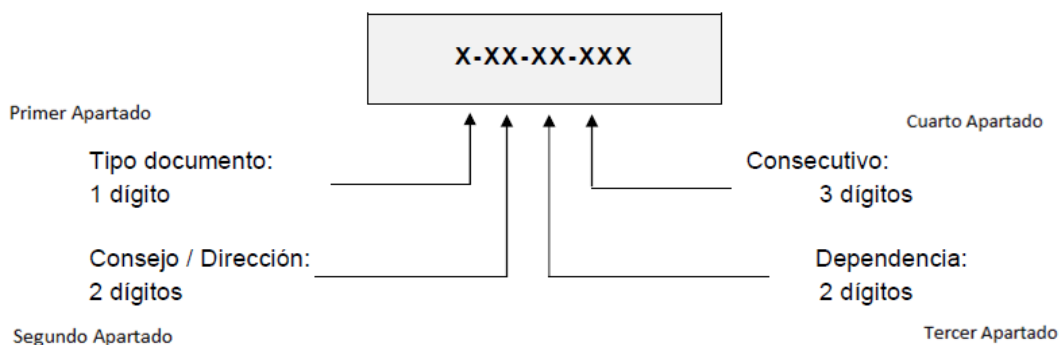
2.5.3. “Número de página: ... (“número de página” de “total de páginas”). (el resaltado no es del original), en los procedimientos 2-01-01-052 “Trámite por extravío...” y 2-02-01-057 “Gestión para creación de tarjetas...”, ambos constan con cinco páginas en total, pero indican que constan de tres páginas en total.

Ver **Recomendación No.1 inciso b).**

2.6. Según el apartado de “Sistema de Codificación de Documentos”:

*“El código de la documentación es de carácter numérico y está dividido en cuatro apartados separados por guiones (-). La cantidad de dígitos por apartado se ajusta a la siguiente extensión”:*

Tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:



De acuerdo con lo indicado anteriormente, se observó que en el procedimiento “2-01-01-052 Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional” del área de Tesorería, en el apartado “Código”, no se cumple con lo normado en el Instructivo para el segundo apartado, en el cual se “Define la Dirección en que se genera el documento de acuerdo con la siguiente clasificación”:



Número	Dirección
00	Consejo Directivo
01	Dirección General
02	Dirección Administrativa
03	Dirección Operativa
04	Auditoría Interna

Así las cosas, a dicho procedimiento le corresponde asignar como segundo apartado el No."02" y no el No."01" tal y como lo consignó el documento; aun y cuando, en el "*Inventario de los procedimientos*" del área de Tesorería y en el nombre asignado al archivo electrónico si se consignó correctamente "*2-02-01-052 Trámite por extravío o robo de tarjeta institucional*". Ver **Recomendación No.1 inciso f).**

2.7. Adicionalmente el 05-04-2018 se procedió a verificar la página Web [www.bomberos.go.cr](http://www.bomberos.go.cr) el sitio "*Bomberos Inside*" en el apartado "*Dirección Administrativa*", "*Servicios Financieros*", "*Tesorería*", los procedimientos, lineamientos, formularios que se encuentran publicados.

Relacionado con la información publicada en el sitio Web denominado "*Bomberos Inside*", el Director General con oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017, lo oficializó como la "*...herramienta para la publicación de documentación para el personal del Cuerpo de Bomberos...*", e indicó que "*...esta herramienta se utiliza para la publicación de todo tipo de documentos tales como políticas, directrices, procedimientos...*", además mencionó que "*...Es importante consultar las publicaciones y actualizaciones que realizan las diferentes dependencias ya que una vez publicado un documento en dicho sitio, no se puede argumentar desconocimiento de los mismos...*", por lo que en aras de dar cumplimiento con lo normado, se debe revisar y mantener actualizada la información ahí publicada.

Como parte de la revisión efectuada, se observó que a excepción del "*Reglamento para el uso de tarjetas Institucionales de compra*" y las "*Disposiciones sobre el pago por bancos y medios electrónicos*", el resto de los procedimientos relacionados con el área de Tesorería no se encontraban; y adicionalmente en el apartado "*Centro de Documentación*", el "*Inventario de Procedimientos*" también se observó con información desactualizada. Ver

**Recomendación No.1 inciso g).**




### 3. Conciliaciones bancarias.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>9</sup>, 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.”*

- 3.1. El área de Contabilidad con el visto bueno de la unidad de Servicios Financieros mensualmente remite un oficio en el cual adjunta el “Cronograma para entrega de información a Contabilidad- Estados Financieros...” para el mes de junio se remitió el oficio CBCR-021992-2017-SFB-00407 fechado 29-06-2017, el cual para el caso de información que tenía que suministrar el área de Tesorería indicaba entre otros que el 6 y 10 de julio se debían remitir las “conciliaciones bancarias” y “conciliac cuenta deudas comerc por adq servicios” respectivamente.
- 3.2. La cuenta bancaria 001-0271933-9 en colones del BCR se utiliza para realizar los pagos efectuados con las tarjetas institucionales, en el **Cuadro No.2.**, se muestra una diferencia de ₡245.420.00, entre los “saldos de bancos en libros” al 30 de junio del 2017 según lo reflejado en los “Estados Financieros” vrs lo indicado en las “conciliaciones bancarias”.

**Cuadro No.2**  
**Conciliaciones vs Estados financieros**

Entidad Financiera	Cuenta No.	Saldo en bancos		
		Según Estados Financieros	Según conciliación	Diferencias
	001-0271933-9 Cta Inversión ₡	₡70.800.188,74	₡70.554.768,74	245.420,00

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con consulta al área de Tesorería se debe a las “nota de débito No. 182091. por ₡30.000.00 y nota de débito No. 3043408. por ₡215.420.00”, las cuales según se refleja en el “Estado de cuenta del banco” ingresaron a este el 22 y 30 de junio respectivamente; sin embargo, se registraron por parte de Tesorería el 13 de julio con la fecha correspondiente al ingreso en el banco (según verificación en el ERP); aun y cuando, tal y como se explicó en el **punto 3.1.** tenían tiempo para realizar dicho registro hasta el 10 de julio, por esta razón dicho movimiento no se refleja a nivel de estados financieros de junio sino hasta los de julio.

<sup>9</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora 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.





No se encontró evidencia del intercambio de comunicaciones entre el área de Contabilidad y Tesorería dejando documentado lo ocurrido, ante consulta, le indicaron a esta Auditoría que se efectuó verbalmente. Por la importancia que revisten los estados financieros y siendo que estos deben de reflejar las transacciones efectuadas durante el mes, es necesario que se establezcan mecanismos de control que permitan cumplir con el registro de transacciones en los tiempos estipulados, y en caso de existir diferencia entre el reporte "*Catálogo de cuentas*" (Libro mayor de Contabilidad) y los auxiliares que respaldan dichos saldos se efectúen mediante correo formal para la asignación de las responsabilidades relacionadas con tareas ordinarias.

Ver **Recomendación No.2 incisos a), b) y c)**.

3.3. En relación con el procedimiento "*2-02-01-051 Registro de movimientos bancarios en el ERP*", tal y como se mencionó en el **Punto 2.4.1**, en el "*Paso 2*" y "*Paso 8*", no se indica el medio por el cual se debe enviarse la información. Al respecto se consultó al "*Encargado de Bancos*", en el área de Tesorería el medio por el cual remiten dicha información, el cual indicó que se realiza mediante correo institucional. En relación con este tema, se tiene lo siguiente:

3.3.1. El "*Encargado de Bancos*", de acuerdo con los "*Paso 1*": "*Ingresar diariamente las cuentas bancarias de bomberos*" y "*Paso 2*": "*Enviar al grupo de Tesorería y de Gestión de Recursos Económicos los movimientos bancarios generados de cada una de las cuentas bancarias*", con base en lo anterior, se solicitó la documentación del movimiento #10310219 por un monto de \$920, el cual ingresó el 14-06-2017 a la cuenta en dólares número 001-0285507-0 del BCR. Sin embargo, no se encontró evidencia de dicho correo. En su lugar suministró a esta Auditoría correo institucional de fecha 07-06-2017, que incluye los movimientos comprendidos entre el 1 al 6 junio del 2017, de cuatro de las trece cuentas bancarias que mantiene Bomberos.



3.3.2. El “Encargado de bancos”, según el “Paso 8”: “Enviar la última semana de cada mes la información de los últimos depósitos al Área de Gestión de Recursos Económicos con el detalle de los depósitos que no se encuentren registrados para su debida identificación”. Según comentó el “Encargado de Bancos” en la práctica esta información se envía mediante correo institucional, por lo que se solicitó dicha documentación de los depósitos pendientes de identificar al 30 de junio del 2017; sin embargo, no se suministró a esta Auditoría evidencia del correo institucional enviado por el área de Tesorería al área de Gestión de Recursos Económicos. En su lugar suministró el oficio CBCR-022564-2017-REB-00061 del 03-07-2017, por medio del cual el área de Gestión de Recursos económicos remite al área de Tesorería la “Identificación de depósitos al 30/06/2017” del BCR y Banco Nacional de Costa Rica -BNCR-, quedando en evidencia la existencia de documentos pendientes de identificar.

Aunado a lo anterior en la práctica se utiliza el correo institucional para la remisión de información de tareas ordinarias por lo que debe oficializarse este medio.

De acuerdo con lo comentado en “Punto 3.3.1” y “Punto 3.3.2” anteriores, no se está dejando evidencia de la remisión y/o solicitud de información; así mismo, no se está cumpliendo con la periodicidad (“diariamente” y/o “cada mes”) establecida en el procedimiento.

Ver **Recomendación No. 2. inciso d).**

3.3.3. Adicionalmente, en relación con lo mencionado anteriormente, referente a consultas de movimientos producto de las conciliaciones bancarias estas son generados mediante correo institucional por el “Encargado de conciliaciones bancarias” y copiados al “Grupo Tesorería” y/u otras dependencias según corresponda. Sin embargo, como se indicó anteriormente ante solicitud de esta Auditoría de movimiento específicos no fue posible que nos suministraran la información, siendo que la misma la mantiene únicamente dicho funcionario en su correo personal, pero no es respaldada en carpetas compartidas de Red, ni tampoco en un buzón de Tesorería. Lo anterior ocasiona que ante ausencia de los funcionarios del área, esta información no está disponible para su uso y/o consulta, o en el peor escenario que el funcionario ya no labore para la institución, por lo que dicha documentación soporte se pierde. Por lo que se debe crear un buzón de Tesorería por medio del cual se genere dicha información. Ver **Recomendaciones No. 2. inciso e).**



- 3.4. En el reporte “*Diario de saldos*” (Auxiliar de Tesorería) en el sistema ERP con cortes al 18 de abril y 17 de mayo del presente año, utilizado para la conciliación de las cuentas bancarias, se observó cuentas bancarias relacionadas con inversiones las cuales mantienen saldos según el **Cuadro No. 3.:**

**Cuadro No. 3.**  
**Diarios de Saldos**  
**Cuentas con Saldos al 17-05-2018**  
**Sistema ERP**

Cuenta Bancaria	Cuenta Contable	Banco	Moneda	Saldo Disponible
BCR SAFI 2	1-1-2-01-02-10-3	BANCO DE COSTA RICA	C	1,076,883,389.09
3560-CUENTA 1	1-1-2-01-02-01-2	INS Inversiones SAFI	C	-163,988,830.61
3560.	1-1-2-01-02-01-1	INS Inversiones SAFI	C	2,560,669,746.86
BCR SAFI 6	1-1-2-01-02-10-7	BANCO DE COSTA RICA	C	227,310,894.58
3560-CUENTA 6	1-1-2-01-02-01-8	INS Inversiones SAFI	C	267,719,041.92
3560-CUENTA 3	1-1-2-01-02-01-4	INS Inversiones SAFI	C	39,912.46
SAFI 0 POPULAR	1-1-2-01-02-06-1	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA	C	4,431,361.24
3560-CUENTA 5	1-1-2-01-02-01-6	INS Inversiones SAFI	C	417,744,448.24
BCR SAFI 5	1-1-2-01-02-10-6	BANCO DE COSTA RICA	C	-457,702,688.68
SAFI 2 POPULAR	1-1-2-01-02-06-3	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	C	-69,416.26
3560-CUENTA 4	1-1-2-01-02-01-5	INS Inversiones SAFI	C	-788,532,183.72
BCR SAFI 0	1-1-2-01-02-10-1	BANCO DE COSTA RICA	C	-851,169,563.56
SAFI 5 POPULAR	1-1-2-01-02-06-6	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	C	-9.00
3560-CUENTA 2	1-1-2-01-02-01-3	INS Inversiones SAFI	C	937,049,536.59
POPULAR SAFI \$2	1-1-2-01-02-07-3	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	D	0.07
BCR \$ SAFI 2	1-1-2-01-02-11-1	BANCO DE COSTA RICA	D	-1,282.29
3560-\$-CUENTA3	1-1-2-01-02-02-9	INS Inversiones SAFI	D	4,256.82
3560-\$-CUENTA 2	1-1-2-01-02-02-8	INS Inversiones SAFI	D	-4,276.69
3560-D	1-1-2-01-02-02-1	INS Inversiones SAFI	D	-457.57

Fuente: Datos extraídos del ERP

Sobre este tema se consultó a la encargada del área de Gestión de Recursos Económicos por correo institucional del 18 de abril con un recordatorio del 16 de mayo del presente, “...que nos informen de los saldos que se encuentran en las cuentas de bancos de inversiones, y que procede al respecto”, quien mediante correo del 16-05-2018 informó que: “Está pendiente una reunión con los encargados del área de Tesorería y Contabilidad, debido a que estos movimientos comprende todas las áreas.”, a la fecha de emisión de este informe no se recibió respuesta.

Ver **recomendación No. 3.**



## IV. 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 Jерarca 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. Procedimientos:

- a. Cumplir con los plazos establecidos por la unidad de Planificación en relación con las solicitudes de actualización anual de procedimientos.
- b. Realizar una revisión de todos los procedimientos del área de Tesorería a la luz tanto de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*<sup>7</sup>, en temas tales como, *“Competencia de aprobación”*, *“Responsabilidades”*, *“Definiciones”*, *“Contenido”*, *“Formato de los documentos”* y *“Sistema de codificación de documentos”*, así como lo aplicado en la práctica. Asimismo ajustar la prosa en los procedimientos oficializados según corresponda.
- c. Solicitar a la unidad de Planificación que efectúe una revisión preliminar de los procedimientos del área de Tesorería (a la luz de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*), previo a ser remitidos para su aprobación a las direcciones respectivas. Esta recomendación se hace extensiva para todas las dependencias.
- d. Incluir dentro del oficio respuesta de actualización de los procedimientos que remite el área de Tesorería a la unidad de Planificación, un párrafo donde indique que los procedimientos que no sufrieron modificación, se encuentran de acuerdo con lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*. Esta recomendación se hace extensiva para todas las otras dependencias.
- e. Delimitar y estandarizar los nombres de puestos y Unidades *“responsables”* por la ejecución en todos los procedimientos oficializados.
- f. Corregir y actualizar en el procedimiento *“2-01-01-052 Tramite por extravío o robo de tarjeta institucional”*, el número de código asignado en el segundo apartado, específicamente indicar el código “02” que corresponde a la Dirección Administrativa.



- g. Cumplir con lo normado en el oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408. Así como subir los procedimientos oficiales a la página Web "*Bomberos Inside*" en <http://inside.bomberos.go.cr/> y mantener actualizada la información.

## 2. Relacionado con conciliaciones bancarias

- a. Establecer mecanismos de control que permitan efectuar los registros de las transacciones en los tiempos estipulados y así dar cumplimiento con lo normado en el "*Cronograma para entrega de información a Contabilidad*".
- b. Informar mediante correo formal por parte de las diferentes dependencias las situaciones que afecten las transacciones en los Bancos o bien que afecten los saldos de los Estados Financieros; o en su lugar, se oficialice el "*Outlook*" como herramienta para la asignación de las responsabilidades en el área de Tesorería para dichas situaciones y/o tareas cotidianas. Esta recomendación se hace extensiva para la unidad de Servicios Financieros.
- c. Dar cumplimientos con lo establecido en la Norma de Control Interno "*4.1.1 Documentación y registro de la gestión institucional*", en lo relacionado con que "*... se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...*".
- d. Cumplir con las periodicidades que se establece en "*Paso 1*" y "*Paso 8*" en el procedimiento "*2-02-01-051 Registro de movimientos bancarios en el ERP*".
- e. Que se establezcan los controles que se estimen convenientes, de manera que la documentación de los movimientos de las conciliaciones bancarias que sale o ingresa de y/o a los correos personales de los funcionarios del Área de Tesorería (a título personal por medio del Grupo Tesorería), sea canalizada mediante un "*buzón de Tesorería*", de tal forma que dicha información sea respalda diariamente de acuerdo con las políticas institucionales para tales efectos.

3. Realizar un estudio que determine las causas por las cuales las cuentas indicadas en el **Cuadro No.3**. mantienen saldos en el "*Diario de saldos*" (Auxiliar de Tesorería) y establecer las medidas correctivas correspondientes.