



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Unidad de Servicios Generales, área de Aprovisionamiento toma física de útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”.

29 de junio del 2020



Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32



I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Unidad de Servicios Generales en el área de Aprovechamiento, toma física de útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2019-2020 según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292¹ 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 setiembre a noviembre del 2019 y de enero a junio 2020.

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 Público², emitidas por la Contraloría General de la República (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 Ley General de Control Interno, Ley 8292. Publicada en La Gaceta No.169 del 04 de setiembre del 2002.

² 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. 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 de Operaciones y la Dirección Administrativa, esta última tiene bajo su responsabilidad la Unidad de de Servicios Financieros, la Unidad de Talento Humano, Unidad de Proveeduría, la Unidad de Mantenimiento Vehicular y la Unidad de Servicios Generales.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeña la Unidad de Servicios General en el área de Aprovisionamiento, en relación con los inventarios de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, en temas tales como los mecanismos de control y custodia; registros de entradas y salidas en el Sistema ERP⁴, tomas físicas de los inventarios, 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 de la Unidad de Servicios Generales en el área de Aprovisionamiento y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público⁵.

Alcance y Limitaciones

Alcance:

1. Revisar que en la Unidad de Servicios Generales -área de Aprovisionamiento, referente a los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina” se haya cumplido con las

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 ERP (Enterprise Resource Planning Sistema Planificación Recursos Empresariales): Sistema Administrativo Financiero en Bomberos.

⁵ 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.



Leyes, Reglamentos y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

2. El estudio contempló únicamente la revisión de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, con base en una toma física de las existencias en inventario al 16 de setiembre; la misma se efectuó el 16 y 17 de setiembre del 2019.
3. Se validó el proceso tanto de solicitud de útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina” que efectúan las Estaciones como la entrega de los mismos por parte del área de Aprovisionamiento, únicamente para las Estaciones objeto de la muestra. Ver **Limitación No.2.**

Limitaciones:

1. El Sistema ERP solo permite generar reportes de existencias de inventarios el día en que se está consultando; El área de Aprovisionamiento no tenía los reportes con corte al final 31 de agosto del 2019, porque según explicaron no se habían podido generar, por un error en el sistema, por esta razón efectuaron el SUATT⁶ -número 6802-2019-. Al respecto ver **Punto 3.1.**
2. La Auditoría visitó 36 Estaciones durante el año 2019; no obstante, para la prueba de validación del proceso mencionado en el **Alcance 3**, se seleccionó al azar únicamente “7 Estaciones” de las visitadas y “2 Estaciones” adicionales.

Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁷.
Normas de Control Interno para el Sector Público⁸.

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.

⁶ SUATT: Sistema único de atención de trámite de Tecnologías.

⁷ 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.

⁸ 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.



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.	
<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

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 Generales. Esta Unidad tiene bajo su responsabilidad tres áreas: Edificaciones, Servicios Logísticos y Aproveccionamiento.

El área de Aproveccionamiento cuenta con un encargado de área, tres asistentes administrativos y dos custodios. Dicha área tiene a cargo el manejo y custodia de todos los inventarios de mercadería de la institución.

El presente estudio se basó específicamente en el inventario de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, seguidamente se presentan los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en el área de Aproveccionamiento:

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 lograron detectar en forma general los siguientes riesgos en el área de Aprovisionamiento:

1. **Riesgo de proceso:** Probabilidad de errores principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad de la Unidad de Servicios Generales en el área de Aprovisionamiento, en temas tales como, custodia, almacenamiento y mecanismos de control de los inventarios específicamente en el inventario de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, entre otros.
2. **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores en el control y asignación de los recursos utilizados en el manejo, custodia, registros de entradas y salidas del inventario de útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, entre otros.
3. **Riesgo de recurso humano:** Probabilidad de errores por parte de los funcionarios del área, ya sea en la administración o en el manejo de los controles de almacenamiento de inventario de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, información de fecha de vencimiento de útiles y suministros, tomas físicas de inventarios, el ingreso de las entradas y salidas en el sistema, entre otros.
4. **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Probabilidad de errores en el ingreso de información al sistema, el registro de entradas y salidas de los inventarios, entre otros.
5. **Riesgo estratégico:** Probabilidad de que en la Unidad de Servicios Generales en el área de Aprovisionamiento, no coadyuven con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente, establecida tanto por el Sector Público, como por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

2. Aprobación, publicación de procedimientos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁹, 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

⁹ 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.



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.”

“4.2 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”.

Con base en los siete procedimientos aprobados para el área de Aprovisionamiento se procedió a efectuar el cuadro de comparación de los procedimientos vrs el *“Instructivo para elaboración de documentos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos”*¹⁰, basado en lo normado en este último a saber:

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

A continuación se detalla las diferencias encontradas relacionadas únicamente con el formato (de acuerdo con la forma y no con el fondo) según el Instructivo para la elaboración de documentos:

2.1. Según el apartado de “Responsabilidades”:

Se verificaron los siete procedimientos del área de Aprovisionamiento aprobados, a continuación, se presenta el siguiente cuadro de las situaciones observadas en el apartado de “Responsabilidades”:

¹⁰ Comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-007627-2019-DGB-00241 del 22-02-2019. (Versión No.8)



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

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa
		Responsable
2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	Encargado (a) del Área de Contabilidad	(ver 2.1.1)
2-01-10-003 Gestión de Coordinación y Despacho de Bienes Tangibles a las diferentes Dependencias del BCBCR	Jefe (a) y/o Encargado (a) del BCBCR (ver 2.1.2)	Jefe (a) y/o Encargado (a) del BCBCR (ver 2.1.2)
2-01-10-005 Gestión para Administración de Almacenes Auxiliares del Área de Aprovisionamiento	Jefe(a) y/o Encargado(a) del BCBCR (ver 2.1.2)	(ver 2.1.1)
2-01-10-006 Gestión de Estudio de Rotación de Inventarios.	Jefe(a) y/o Encargado(a) del BCBCR (ver 2.1.2)	(ver 2.1.1)
2-02-10-007 Gestión para Dar de Baja a Bienes Tangibles en Custodia del Área de Aprovisionamiento	Encargado del Almacén Auxiliar	(ver 2.1.1)

Fuente: Elaboración propia, procedimientos del área de Aprovisionamiento.

En el **Cuadro No.1** se observa en el apartado de “Responsabilidades” lo siguiente:

2.1.1 Se asignan “Puestos” que no se incluyen en la “Prosa” en “Responsable”, por ejemplo en los procedimientos “2-02-10-001”, “2-02-10-005”, “2-02-10-006” y “2-02-10-007”, mencionados anteriormente.

2.1.2 En algunos procedimientos tanto en el apartado de “Responsabilidades” como en la prosa el “Responsable” se consigna el nombre de “Jefe (a) y/o Encargado(a) del BCBCR”; no obstante, no se indica específicamente la jefatura de cual dependencia es la responsable de ejecutar los pasos, por lo que se debe delimitar dicha responsabilidad a nivel del procedimiento. Esta situación se observó en los procedimientos “2-01-10-003”, “2-01-10-005”, “2-01-10-006”.

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



2.2. Según el apartado “Procedimiento”:

“... Para confeccionar el apartado del “contenido” del procedimiento o instructivo, se recomienda tomar en cuenta lo siguiente... describir en orden cronológico la forma en que se llevan a cabo las actividades y procesos... describir cada etapa de acuerdo con... iniciar la redacción con la descripción de cada paso en infinitivo...”.

En relación con estos temas se observó que:

- 2.2.1. En el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” se dividió en “2 temas” y en el procedimiento “2-02-10-003 Gestión de coordinación y despacho de bienes tangibles a las diferentes dependencias del BCBCR” se dividió en “4 temas”, iniciando la descripción de la redacción del contenido de cada uno de los temas con “Paso 1”, por lo que es importante que los “Pasos” se anoten en forma cronológica iniciando con el “Paso 1” y agregando los “Pasos” que sean necesarios, indistintamente de las divisiones que se efectúen a lo interno del procedimiento, de tal forma que se lleven a cabo las actividades y procesos de conformidad con lo indicado en el “Instructivo para la elaboración de documentos”. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a)**.
- 2.2.2. En algunos “Pasos” de los procedimientos, la descripción de la redacción de estos no inician con “Infinitivo”, por ejemplo: “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, “2-02-10-002 Gestión para Recepción de Bienes Tangibles Adquiridos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, “2-02-10-003 Gestión de coordinación y despacho de bienes tangibles a las diferentes dependencias del BCBCR”, “2-02-10-004 Gestión de Registro de Ingreso y Salida de Bienes Tangibles al Sistema Administrativo Financiero” y “2-02-10-006 Gestión de Estudio de Rotación de Inventarios”, por lo que se deben revisar y ajustar de acuerdo con lo normado en el “Instructivo”. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a)**.
- 2.2.3. En el contenido de los procedimientos en cuanto al uso del correo institucional, en ocasiones se utiliza el término “correo electrónico” como el instrumento para comunicar y asignar responsabilidades, por lo que considerando que la Dirección General mediante oficio CBCR-029894-2018-DGB-01057 del 13-08-2018 determinó “...el uso del sistema del correo electrónico institucional, como una herramienta oficial para la asignación de responsabilidades relacionadas a la labores de todas las dependencias de la



Organización; logrando agilizar y formalizar de esta manera, el tránsito de la información necesaria para la satisfacción de los usuarios”, es necesario especificar en todos los procedimientos la herramienta oficial como “correo electrónico institucional” en las determinación de las tareas ordinarias. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso c).**

2.2.4. En el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”:

2.2.4.1. En la redacción de la descripción de los “Pasos”, se consignan palabras con errores ortográficos, por ejemplo: penientes, cofficaciones y espaldo; siendo lo correcto pendiente, codificaciones y respaldo, respectivamente, por lo que se debe de efectuar una revisión con anterioridad a ser aprobados los procedimientos. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a).**

2.2.4.2. En la segunda división denominada “De las tomas físicas totales y parciales” se norma la forma como se van a realizar las tomas físicas de los inventarios, se indica que se efectuaran tomas “totales” y “parciales”; no obstante, no se indica la periodicidad con que se van a realizar las mismas. En cuanto a este tema con el oficio CBCR-036707-2019-PLB-00264 del 11 de setiembre del 2019 la encargada de Planificación con referencia: “...Relacionado a la recomendación de inventarios en la Auditoría Externa...”, le indicó a esta Auditoría que “... Para el periodo 2019, se incluyó dentro del Plan de Trabajo del Almacén, al menos una toma física mensual de manera aleatoria a las familias que representan un mayor número de movimientos y por ende que su costo es representativo en el costo total del inventario. Los respaldos de dichas tomas se encuentran respaldadas y bajo custodia del Encargado del Almacén...”, siendo que se indicó que “Para el periodo 2019” se implementó dicha práctica y que en el procedimiento que se oficializó el “29 de agosto 2019”, no se incluyó, es necesario que se ajuste dicho procedimiento, así mismo, se establezca la periodicidad con que se van a efectuar las tomas físicas tanto “parciales” como “totales”. Al respecto ver **Recomendación No.1 incisos d.1) y d.2).**

2.2.4.3. En el “Paso 3” del procedimiento menciona que “el Custodio y/o Asistente Administrativo del área de Aprovisionamiento... analizar y clasificar los bienes de nuevo ingreso según las cofficaciones



establecidas en el Catálogo de Bienes y Servicios de la Institución, identificar y categorizar si los bienes custodiados son considerados activos o no. En caso de existir incertidumbre se coordinará con la Unidad Usuaria respectiva a modo de clasificar correctamente...” y en el “Paso 4” norma que hace el mismo funcionario “... si los bienes son considerados suministros y/o materiales, textiles y vestuarios, repuestos, útiles y limpieza, o sea son bienes considerados no activos...”; no obstante, no se observa en el procedimiento cual es el “Paso” a seguir si los “bienes custodiados son considerados activos”, si existe algún procedimiento que norme esto y/o si dichos Activos se trasladan al área Control de Bienes y si fuera así, cuál es el proceso que sigue y la documentación soporte de respaldo. Por lo que se procedió a consultar con el encargado de la Unidad de Servicios Generales, el cual indicó verbalmente que con respecto a la clasificación de los activos “... existe un listado de artículos y suministros en el Sistema ERP y que se clasifican por familias, clases y subclases, con este mismo verifican si es activo o no y si tienen alguna duda realizan la consulta directamente con la Unidad usuaria...”, por lo anterior es importante que se ajuste el procedimiento, de tal forma que se aclare que sucede cuando se reciben Activos. Al respecto ver **Recomendación No.1 incisos d.3) y d.4).**

3. Mecanismos de control para la custodia y almacenamiento de inventario de los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público¹¹, establecen:

“2.5.2 Autorización y aprobación: La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales de contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”

“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”.

¹¹ 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.



“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

“4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.”

“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.”

“5.7 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.”

“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad...”: (mencionada anteriormente).

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...”: (mencionada anteriormente).

De conformidad con lo indicado por el encargado del área de Aprovisionamiento mediante correo electrónico del 11 de octubre del 2019, dentro de las funciones que tiene el área menciona lo siguiente “...es la encargada de recibir todos los bienes tangibles que son adquiridos por la Institución de forma ordinaria y extraordinaria y que se quieran mantener en custodia por esa área; así mismo, es la responsable de custodiar y almacenar dentro del inventario dichos bienes en los espacios, estructuras y contenedores para tal fin. Adicionalmente es la responsable por el despacho y asignación de los bienes de acuerdo con las disposiciones y niveles de autorización estipulados para asignar y atender las necesidades para operar del personal activo y centros de coste del Benemérito Cuerpo de Bomberos...”.



De acuerdo con lo anterior y como parte del estudio, esta Auditoría Interna el pasado 16 y 17 de setiembre del 2019, visitó el almacén del área de Aprovisionamiento para realizar una toma física del inventario. Como parte de la prueba se le solicitó al encargado del área el reporte completo en Excel generado en el sistema, tanto con corte al cierre al 31 de agosto del 2019 como las existencias al 16 de setiembre (día en que se realizó la toma física); sin embargo, este indicó que el sistema solo permite extraer un reporte completo únicamente del día que se está generando (por ejemplo: 16 de setiembre 2019) y si al final de mes no se emitió el reporte de existencias por parte del área de Aprovisionamiento, ya él no puede generar, solamente lo puede realizar directamente la Unidad de Tecnologías de Información. (ver **Limitación No.1**). Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso a)** y **Recomendación No.3 inciso a)**.

3.1. Se generó el reporte de existencias con corte al 16 de setiembre del 2019, (se tomó como muestra únicamente los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”), y el mismo se utilizó por la Auditoría Interna para realizar la toma física del inventario, no obstante, dicho reporte se grabó en el disco duro del computador del encargado de Aprovisionamiento, pero por error se borró.

Por esta razón dicho encargado generó un SUATT -número 6802-2019- a la Unidad de Tecnologías de Información, esto con el propósito de que generara el sistema dicho reporte por lo que la Unidad de Tecnologías de Información, como respuesta al SUATT mencionó lo siguiente “...En cuanto al corte requerido con fecha 16 de setiembre, este si no es posible obtenerlo pues, como es de su conocimiento, el inventario por su naturaleza constantemente al aplicarle a diario las operaciones de Entradas u Salidas y Ajustes de Artículos, por lo tanto guardar el histórico de Existencias de los Artículos de forma diaria tendría un costo muy alto desde el punto de vista técnico... en cuanto procesamiento y espacio de almacenamiento es por esto que el histórico del inventario solo se hace al final de cada periodo...”.

Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso a)** y **Recomendación No.3 inciso a)**.

3.2. Como se explicó anteriormente, para realizar la toma física de los inventarios se consideró como muestra únicamente los útiles y suministros de “Aseo” y de “Oficina”, se facilitó a esta Auditoría el reporte de las existencias generado al 16 de setiembre. Dicha toma física se realizó con los funcionarios de esta Auditoría en conjunto con los funcionarios del área de Aprovisionamiento, se encontraron varias diferencias, por lo que, mediante correo electrónico del 19 de setiembre del 2019, esta auditoría le solicitó “...1. Archivo completo del listado de los suministros en formato Excel (16 de setiembre)... 5...por favor brindar las justificaciones correspondientes, para las diferencias más significativas...”, para este último punto se les remitió un cuadro en Excell, con dichas diferencias.



3.2.1. Producto de las diferencias encontradas, el área de Aprovisionamiento mediante correo electrónico el pasado 09 de octubre del 2019, suministró un archivo en Excel, en el cual se refleja en diferentes columnas “Reconteo Aprovisionamiento”, “Diferencias reconteo” y “Justificación”. A continuación se presenta el **Cuadro No.2.** con las diferencias encontradas por parte de esta Auditoría vrs lo indicado por el área de Aprovisionamiento:

Cuadro No.2.
“Diferencias en la Toma Física de Inventario”

Código	Nombre	Saldo Según Listado	Toma Física Auditoría	Diferencia Auditoría	Reconteo Aprov.	Diferencia Aprov.	Observación
311002014	ROLLO DE PAPEL TOALLA COCINA	8324	8010	314	8010	314	Ver Punto 3.2.1.1
311002015	PAPEL HIGIENICO (BULTO 24 ROLLOS)	910	811	99	891	19	Ver Punto 3.2.1.2
314002020	TONER para Fotocopiadora RICOH	6	0	6	6	0	Ver Punto 3.2.1.3
314002030	TONER HP 26X NEGRO # PARTE CF226XC	43	93	-50	93	-50	Ver Punto 3.2.1.4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el **Cuadro No.2.** se desprende lo siguiente:

3.2.1.1. En relación con los “3110002014 Rollos de Papel Toallas de Cocina”, tanto en el conteo por parte de Auditoría como en el reconteo por parte del área de Aprovisionamiento, existe la misma diferencia de “314 unidades”, como parte de la justificación el encargado del área de Aprovisionamiento menciona lo siguiente: “...Posible no registro de alguna solicitud de asignación, al ser el proceso llevado de forma manual existe el riesgo que el registro no fuese incluido en sistema y de ahí se deriva un faltante al momento del conteo. Se procederá a realizar el ajuste. Es importante mencionar que por materialidad esta familia no es sujeta a revisiones periódicas; sin embargo, si presenta mucho movimiento de asignación, lo cual indica que el error se puede haber presentado en conteos a nivel interno, entrega de solicitudes o incluso en un error al momento de la digitación de las solicitudes en el sistema...”. Tal y como lo indicó dicho encargado, si bien es cierto puede que no sea material “si presenta mucho movimiento de asignación”, por esta razón todo ajuste de entrada o salida debe quedar debidamente documentados. Al respecto ver **Recomendación No.4 inciso b).**



3.2.1.2. De acuerdo con el “3110002015 Papel Higiénico (Bulto 24 Rollos)” por parte de Auditoría existe una diferencia de “99 bultos”; sin embargo, en el recuento del área de Aprovisionamiento se determina que hubo una salida de “80 bultos” entre el 01 y el 15 de setiembre del 2019, quedando una diferencia de “19 bultos”, como parte de la justificación el encargado del área de Aprovisionamiento mencionó que “... No se tomó en consideración salidas que estaban contempladas en el rango del 01 al 15 de setiembre 2019, una salida por 80 bultos de 24 rollos c/u... Se procederá a realizar el ajuste...” adicionalmente el pasado 25 de octubre mediante correo electrónico se suministró a esta Auditoría, la “boleta” de entrega de los 80 bultos de rollos de papel higiénico en el cual consta el recibido por parte de la Academia Nacional de Bomberos. De acuerdo con el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomás Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, comunicado mediante el oficio CBCR-034751-2019-DAB-00520 del 29 de agosto del 2019, referente al apartado “De la recepción, acomodo y custodia de bienes tangibles” que de acuerdo con el Paso 4 menciona “...Acomodar de acuerdo a...1. Si los bienes son considerados suministros y/o materiales, herramientas... se dispondrá de contenedores, tarimas, estantes, racks y áreas definidas...3. Acomodar de forma segura, lógica y coherente, de la siguiente manera: Cada contenedor a una tarima. Cada tarima en una posición de rack disponible. Algunos bienes se acomodarán en estanterías menores a un rack...”. Por lo que se debe ejercer una supervisión constante, en el cumplimiento del procedimiento referente al acomodo, para así obtener una calidad de información que respalden los inventarios. Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos c.1) y c.3).**

En relación con el tema de las “Salidas” de “útiles y suministros”, con el CBCR-034910-2019-DGB-01103 del 30 de agosto 2019 el Director General aprobó el procedimiento “2-01-10-004 Gestión de Registro de Ingreso y Salida de Bienes Tangibles al Sistema Administrativo Financiero”, este en el Paso 6 indica “... Revisar y trasladar las Boletas de Solicitudes atendidas para que sean procesadas y registradas en el sistema de cómputo respectivo y vigente, utilizado y administrado por el área de Aprovisionamiento...” y en el Paso 7 norma “Recibir, revisar y custodiar las Boletas de Solicitudes atendidas y proceder con el registro en el sistema de cómputo respectivo y vigente, realizar las asignaciones de forma correcta. Proceder a realizar el archivo de forma cronológica de todas las Boletas de solicitudes atendidas, en el lugar donde se ha destinado...”; sin embargo, no indica la periodicidad con



que se efectúa dicha tarea, si es diaria, semanal, etc, por lo que considerando lo comentado anteriormente con el “3110002015 Papel Higiénico (Bulto 24 Rollos)” se debe normar dicho aspecto. Igualmente se debe ejercer una supervisión constante, en el cumplimiento de los procedimientos para así obtener una calidad de información que respalden los inventarios. Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos b) y d).**

- 3.2.1.3. En cuanto a los “314002020 Toner para Fotocopiadora RICOH”, de acuerdo con el listado utilizado en la toma física en su registro se mostraban “6 toner”; sin embargo, según el conteo de esta Auditoría es de “0 toner” mientras que en el recuento por parte del área de Aprovisionamiento se refleja la existencia de “6 toner” tal y como mostraba el listado, por lo que el área de Aprovisionamiento como parte de la justificación mencionó que “...Dichos toner estaban custodiados en el cuarto de Custodia Menor por equivocación, se adjunta verificable...” y adjuntó una fotografía de dichos “toner”. Referente a este tema, tal y como se comentó en el **Punto 3.2.1.2** el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomás Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” norma lo relacionado con el “acomodo y custodia de bienes” por lo que se debe cumplir con dicho procedimiento, ejerciendo una supervisión constante en el acomodo y custodia de los inventarios, para así obtener una calidad de información que respalden los mismos. Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos c.1) y c.3).**
- 3.2.1.4. En el caso de los “314002030 Toner HP 26X Negro #Parte CF226XC” de acuerdo con el listado se reflejaban “50 toner”; sin embargo, tanto en el conteo de la Auditoría como en el recuento por el área de Aprovisionamiento habían “93 toner” y “2 toner” estaban en artículos de “Despacho” (pendiente de entregar), aunado a lo anterior esta Auditoría procedió a verificar en el Sistema ERP y se visualizó en la pestaña “Tipo” un ajuste por “Salida por toma física” con fecha 02 de setiembre del 2019, donde se descargaron del sistema “52 toner”, por un monto de ₡5.288.677.16 colones, cuando se consultó al respecto, el encargado del área de Aprovisionamiento explicó lo siguiente “...No se tomaron en consideración salidas que estaban contempladas en el rango del 01 al 15 de setiembre 2019. Error involuntario en la digitación de boleta de solicitud, originalmente se solicitó la asignación de 2 toner y se digitó y aplicó 52 toner, se procederá a realizar el ajuste...”. -No obstante, es importante mencionar que un error de digitación se debe



reflejar como una “Salida” de inventario amparado a una “boleta”, respaldada por una solicitud de alguna dependencia de la institución y no como un “ajuste por salida por toma física”-. Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso d. y Recomendación No.4 incisos a) y b).**

Relacionado con este tema, con el oficio CBCR-034751-2019-DAB-00520 del 29 de agosto 2019, el Director Administrativo, aprobó y oficializó el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos...”; el cual en el apartado **“De las tomas físicas totales y parciales”** en el Paso 2 referente a “Toma Física Total” inciso “8” norma que se debe “...Justificar las diferencias encontradas de manera razonable y lógica, remitir las justificaciones al Jefe(a) y/o Encargado(a) del BCBCR de la Unidad de Servicios Generales...” y en el mismo paso inciso “9” que debe “... Esperar el pronunciamiento del Jefe(a) y/o Encargado(a) del BCBCR de la Unidad de Servicios Generales para proceder con los ajustes de toma física a nivel del sistema respectivo y vigente...”. Así mismo, relacionado con la “Toma Física Parcial” en el Paso 4 norma que debe “... Remitir vía correspondencia informal e “Informe de Resultados Final Toma Física Parcial” al Encargado (a) del área de Aprovisionamiento, a modo de que sea analizada y posterior toma de decisiones con respecto a los ajustes a normalizar...” y en el Paso 7 del mismo apartado norma que debe “... Esperar el pronunciamiento del Jefe (a) y/o Encargado (a) del BCBCR de la Unidad de Servicios Generales para proceder con los ajustes de toma física a nivel del sistema respectivo y vigente. Crear el respaldo completo de la toma física parcial...”. Con base en lo anterior, se comentó sobre dicho ajuste con la jefatura de la Unidad de Servicios Generales, se le solicitó el oficio y/o autorización girada hacia el encargado del área de Aprovisionamiento para correr estos ajustes; sin embargo, la información no le fue suministrada a esta Auditoría, por lo que no fue posible validar el cumplimiento de lo normado en dichos “Pasos”. Ver **Recomendación No.4 inciso b).**

Adicionalmente, siendo que existe este procedimiento que norma el efectuar “tomas físicas parciales” y que del **Cuadro No.2** (incluido más adelante) y explicaciones anteriores, se observan dichas debilidades en los bienes custodiados, se debe establecer un plan de tomas físicas parciales, de tal forma que todos los bienes custodios en el Almacén sean incluidos durante el año en al menos en una “toma física parcial” indistintamente si es material o no. Así mismo se debe ejercer una



supervisión constante en la toma física, para así obtener calidad en información que respalden los inventarios.

Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos a), b) y e).**

Producto de lo anterior, se verificó que con el oficio CBCR-033885-2019-DGB-01075 del 23 de agosto del 2019 el Director General oficializó el documento "2-01-08-051 Política de Materialidad", la misma norma "...Propósito... Definir en forma cuantitativa la materialidad o importancia relativa de las cifras financieras por cada una de las partidas de los Estados Financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica..."; "Alcance y ámbito de aplicación... Esta política aplica para todos los colaboradores de la Dirección General, Administrativa y/o Operativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, cuyas funciones tienen alguna incidencia en la información financiera de la Institución...", en el apartado "Materialidad por tipo de cuenta" en "Activos" como título se indica "Inversiones" siendo lo correcto "Inventarios". En relación con los "Inventarios" se normó "... la omisión o presentación errónea de un registro contable que supere el 0,1% del total de los inventarios del BCBCR del periodo anual anterior, se considerará como una omisión o presentación errónea material y si no supera dicho porcentaje se considerará como una omisión o presentación errónea no material...", por lo que se procedió a calcular el monto de materialidad para el periodo 2019, para lo cual se verificó que el saldo de Inventarios en los Estados Financieros al 31 de Diciembre 2018 era de ₡1.548.343.798,00; este se multiplicó por 0,1% (normado en dicha "Política") dando como resultado ₡ 1.548.343,70.

Así las cosas, de acuerdo con dicha política cualquier diferencia superior a dicho monto se considera "material", por esta razón debe quedar debidamente documentado la autorización correspondiente. De aquí la importancia de actualizar en la política cuáles niveles jerárquicos tienen la potestad de autorizar ajustes y en qué casos o a partir de que monto estos además de la autorización de la jefatura de Unidad requieren un visto bueno de un nivel jerárquico superior, por ejemplo, Director Administrativo, Operativo y Director General; y así dar cumplimiento en lo normado tanto en dicha política como en el procedimiento "2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos" referente a "...Justificar las diferencias encontradas...", explicado anteriormente en este mismo punto. También se debe ejercer una supervisión constante, en cuanto a las justificaciones que respalden las diferencias



encontradas, para poder obtener calidad de información que respalden los inventarios. Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos a), c.2) y c.3).**

- 3.2.2. Debido a qué se observó el ajuste ₡5.288.677.16 (52 toner) mencionado anteriormente en el **Punto 3.2.1.4**, se consideró verificar si se habían corrido más ajustes producto de "Tomas Físicas". Para lo cual se solicitó al área de Contabilidad el oficio con el cual remitieron el "Cronograma de entrega de información al área de Contabilidad". Por lo que suministraron el oficio CBCR-039244-2019 –SFB-000736 del 27 de setiembre del 2019 dirigido a la jefatura de la Unidad de Servicios Generales con fecha máxima para remitir información 02 de octubre del 2019 y el oficio CBCR-040194-2019-SGB-02334 del 02 de octubre del 2019 por medio del cual el encargado del área de Aprovisionamiento remitió la información. Al respecto ver **Observación No.3.2.3.**

En este último oficio, el área de Aprovisionamiento adjuntó varios reportes, dentro de los cuales se encontraba el "Detalle General Entradas, Salidas de Suministros al 30 de setiembre 2019", con el objetivo de determinar si habían corrido otros ajustes por concepto de "salida de toma física" de inventarios en el sistema ERP, se procedió a filtrar la pestaña "Descripción" y se seleccionó el concepto "Salida por Toma Física", identificando un total de "21 útiles y suministros", de los cuales se observan 2 con registros (ajustes) superiores a ₡1.548.343,70 (monto material según política) y los restantes 19 con registros (ajustes) inferiores. Aún y cuando estos últimos individualmente en monto no superan el ₡1.548.343,70, en su totalidad suman ₡4.057.127,08. Aunado a lo anterior, a nivel de cantidad es para "14 de 19 útiles y suministros" se corrieron ajustes de "salida por toma física" por más de 100 unidades, resaltando 4 ajustes cuyas cantidades reflejan 299, 359, 616 y 766 salidas de unidades. Tal y como se detalla a continuación:



Cuadro No.3
“Ajustes por Salida de Toma Física”

CODIGO	DESCRIPCIÓN CÓDIGO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO EN MONEDA DEL MOVIMIENTO	COSTO TOTAL EN MONEDA DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN	FECHA
Ajustes Mayores a €1.548.343,00 (1)						
311003028	LIQUIDO PROTECTOR, RESTAURADOR Y ABRILLANTADOR DE INTERIORES (PRESENTACION 1 GALON)	766	4.200,38	3.217.491,08	Salida por Toma Física	02/09/2019
314002030	TONER HP 26X NEGRO # PARTE CF226XC	52	101.705,33	5.288.677,16	Salida por Toma Física	02/09/2019 (8)
Subtotal		818,00		8.506.168,24		
Ajustes Menores a €1.548.343,00 (1)						
314003021	LAPIZ NEGRO	616,00	27,00	16.632,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314001001	PAPEL PARA IMPRESION Y FOTOCOPIADO (RESMA)	500,00	2.158,09	1.079.045,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003001	ALMOHADILLA PARA MOUSE CON DESCANSA MUÑECA	359,00	3.309,62	1.188.153,58	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003028	DISPENSADOR DE CINTA	299,00	1.085,93	324.693,07	Salida por Toma Física	02/09/2019
314001013	BLOCK DE PAPEL RAYADO PARA NOTAS	193,00	585,12	112.928,16	Salida por Toma Física	02/09/2019
314001008	CARPETA MANILA TAMAÑO CARTA (CAJA 100 UNDS)	141,00	4.076,33	574.762,53	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003011	GRAPA PARA ENGRAPADORA ESTANDAR (CAJA)	139,00	334,65	46.516,35	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003030	CLIPS GRANDE (CAJA)	119,00	283,80	33.772,20	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003025	PERFORADORA	101,00	1.243,00	125.543,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003007	REGLA PLASTICA DE 30 CM	101,00	62,00	6.262,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314001019	ROLLO DE PAPEL PARA SUMADORA	100,00	141,25	14.125,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003010	CORRECTOR LIQUIDO TIPO LAPIZ	100,00	311,88	31.188,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003023	TIJERA	100,00	414,71	41.471,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003040	DISPENSADOR DE CLIPS MAGNETICO	100,00	389,85	38.985,00	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003022	SACAGRAPAS	95,00	170,35	16.183,25	Salida por Toma Física	02/09/2019
314003024	ENGRAPADORA	82,00	1.253,52	102.788,64	Salida por Toma Física	02/09/2019
314001018	SOBRE MANILA #14 (PAQ 50 UNDS)	52,00	2.307,91	120.011,32	Salida por Toma Física	02/09/2019
314002001	CARTUCHO DE TINTA LEXMARK X2670 NEGRO #14	6,00	14.925,35	89.552,10	Salida por Toma Física	02/09/2019
314002002	CARTUCHO DE TINTA LEXMARK X2670 COLOR #15	6,00	15.752,48	94.514,88	Salida por Toma Física	02/09/2019
Subtotal		3.209,00		4.057.127,08		
Total		4.027,00		12.563.295,32		

Fuente: Correo del 05 de noviembre 2019, archivo “Detalle General Entradas y Salidas de Suministros al 30 de setiembre 2019”.

& Ver Observación en el **Punto 3.2.1.4.**

(1) Según el CBCR-033885-2019-DGB-01075 del 23 de agosto del 2019, la “Política de Materialidad” es de 0.1% del total de los inventarios del BCBCR del periodo anual anterior.

Con base en lo observado en el **Cuadro No.3** es recomendable que revisen, validen, ajusten y/o replanteen los controles establecidos para los inventarios de “Aseo” y de “Oficina”, así como efectuar las tomas físicas periódicamente, con el objetivo de comprobar su buen funcionamiento. Así mismo cumplir con lo normado en el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos...” referente a dejar documentado los ajustes y su respectiva autorización. Además, se debe ejercer una supervisión constante, en cuanto a los ajustes, sus respaldos, su debida autorización y periodicidad en las tomas físicas, para poder obtener calidad de información que respalden los inventarios.

Al respecto ver **Recomendación No.4 incisos b), c.2), c.3) y d).**



3.2.3. De la lectura del oficio CBCR-040194-2019-SGB-02334 del 02 de octubre del 2019 -por medio del cual el área de Aprovisionamiento remitió al área de Contabilidad, la información relacionada con inventarios que esta última utilizó para los Estados Financieros con corte al 30 de setiembre del 2019- se observó que se hacía referencia a lo siguiente "...No omito recordar que para el Reporte correspondiente al módulo de **"INVENTARIOS"**, desde el periodo del 2015 con correspondencia formal **CBCR-011124-2015-SGB-00362** y respaldo de los **SUATT 8523-2015** y **2434-2015**, así como en el periodo 2016 mediante los **SUATT 316-2016** y **2066-2016**, se ha venido reportando una diferencia contable entre los saldos de los reportes remitidos a su despacho y la información que genera el Sistema ERP... la diferencia inicial fue de $\text{¢}65.602.74$... En el presente reporte al **30 de SETIEMBRE 2019**, la diferencia aumentó en $\text{¢}70,854.36$, consolidando la diferencia acumulada en aproximadamente $\text{¢}77.237.374,57$...". (Lo resaltado es del original).

Por lo anterior se procedió a solicitar al área de Contabilidad los oficios de enero a diciembre del 2019 por medio de los cuales el área de Aprovisionamiento había remitido la información de los inventarios, con el objetivo de verificar si dicha diferencia se había estado reportando.

3.2.3.1. Se partió del saldo inicial de $\text{¢}65.602,74$ del año 2015 y se fue sumando y/o restando "aumentos" o "disminuciones" según lo indicado en los oficios hasta llegar a una "diferencia acumulada" de $\text{¢}107.257.905,09$ a diciembre 2019. De dicha comparación se determinó que en "abril 2018" y "setiembre 2018" dentro de los oficios CBCR-017475-2019-SGB-00766 (abril) y CBCR-040194-2019-SGB-02334 (setiembre) respectivamente, no se reflejó correctamente el monto del incremento y/o disminución de la diferencia de dichos meses, en abril indicaron un aumento de $\text{¢}57.321,04$ siendo lo correcto una disminución por el mismo monto y en setiembre 2018 indicaron una disminución de $-\text{¢}490.475,28$, siendo lo correcto una disminución de $-\text{¢}1.215.491,03$.

Aunado a lo anterior se refleja en algunos meses aumentos y/o disminuciones por montos superiores a $\text{¢}9.500.000$, tal es el caso de los siguientes aumentos: en agosto 2018 por $\text{¢}11.708.445,02$; en octubre 2018 por $\text{¢} 9.660.421,46$; diciembre 2018 por $\text{¢}10.397.805,20$; y febrero 2019 por $\text{¢}29.529.039,78$ (dichas diferencias referenciadas en el oficio CBCR-009719-2019-SGB-00499 del 08 de marzo 2019); Julio 2019 por $\text{¢}12.058.378,30$ (CBCR-031756-2019-SGB-01608 del 06 de agosto 2019). Así como una disminución por $-\text{¢}11.584.351,73$ en marzo 2019 (CBCR-013812-2019-SGB-00651 del 04 de abril 2019). Por lo anterior



es importe que dentro del sistema exista una alerta que permita detectar inconsistencias en los datos ingresados vrs la información reflejada en el auxiliar. Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso b) y Recomendación No.3 inciso b).**

3.2.3.2. Así mismo se validó que dichas diferencias mensuales acumuladas coincidieran con la comparación de los saldos de inventarios por familia de cada mes vrs el saldo de los inventarios reflejados en los Estados Financieros con corte al mismo mes, las cuales coincidían excepto febrero y marzo que según los oficios de remisión de información a Contabilidad la diferencia acumulada era ¢60.896.289,74 y ¢49.311.938,01 respectivamente; siendo lo correcto ¢60.506.892,06 y ¢48.922.525,52 respectivamente. Es importante validar que los saldos de inventarios de “útiles y suministros” coincidan tanto en con el auxiliar como en el sistema ERP. Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso b) y Recomendación No.3 inciso b).**

3.2.3.3. En relación con la diferencia acumulada de ¢107.257.905,09 que se explicó en el **Punto 3.2.3.1**, se observó que posterior a una nueva revisión, se autorizó correr un ajuste por ¢50.776.446, tal y como se documentó en los oficios siguientes:

- Con el oficio CBCR-052893-2019-SGB-03516 del 26 de diciembre del 2019, enviado por el encargado del área de Aprovisionamiento, dirigido a la jefatura de la Unidad de Servicios Generales con referencia “Resultados Toma Física General -Almacén del Área de Aprovisionamiento- 2019” menciona:
 - ✓ “... se determinó que las principales diferencias en inventario se encuentran en la familia de equipos de protección, siendo esta la familia que más movimiento presenta en el inventario...
 - ✓ Con el fin de minimizar las diferencias se plantea el siguiente plan de acción...
 - Se estará realizando una conciliación de la totalidad de la familia de forma bimensual...
 - El custodio del Almacén deberá de llevar un auxiliar de todos los movimientos que se generen por cambio en la familia de equipos de protección, de tal manera que se pueda conciliar en caso de alguna solicitud no ingresada a sistema...
 - ...se realizará un marcaje de las líneas de las familias de equipo de protección...
 - ... En general, se estará implementando el despacho por línea de producción...



- ... el plan de acción se enfoca en las principales familias del inventario, sin embargo, dentro del Plan de Trabajo se va ingresar para el 2020 un plan de seguimiento a la totalidad de las familias del inventario. Se agradece el análisis de la información aportada y su visto bueno con el ingreso de los datos en el sistema ERP ENTERPRISE...”

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso e).**

- Con el oficio CBCR-052894-2019-SGB-03517 del 26 de diciembre del 2019, enviado por la jefatura de la Unidad de Servicios Generales dirigido al encargado del área de Aprovisionamiento, con referencia “Atención a su oficio CBCR-052893-2019-SGB-03516” menciona:
 - ✓ “Las diferencias que son responsabilidad al manejo adecuado del inventario oscilan entre un 1% y 2% del total del costo del inventario, situación que se debe de mejorar mediante controles más efectivos y de seguridad.
 - ✓ De las diferencias por errores en sistema, se instruye para generar toda la documentación de respaldo de cada movimiento y remitir a TIC la información correspondiente para su análisis.
 - ✓ Del plan de acción, esta Dirección lo aprueba y de forma semestral se deberá de remitir los resultados a la Jefatura de Unidad para sus análisis con esta Dirección.
 - ✓ ... se instruye al encargado del Almacén de Aprovisionamiento a generar el ingreso de los resultados en sistema, y de esta forma correr los ajustes correspondientes.”

Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso e).**

- Con el oficio CBCR-001718-2020-SGB-00077 del 14 de enero del 2019, enviado por el encargado del área de Aprovisionamiento -con el visto bueno de la jefatura de la Unidad de Servicios Generales- a la encargada del área de Contabilidad, con referencia “Solicitud de Ajuste de Inventario de Aprovisionamiento” menciona:
 - ✓ Se explica que desde el año 2015 existe un error en el módulo de los Inventarios y se han remitido varios SUATT a la Unidad de Tecnologías de Información.
 - ✓ “... en el reporte del 23 de NOVIEMBRE al 31 de DICIEMBRE 2019, la diferencia aumentó... consolidando la diferencia acumulada en aproximadamente ϕ 107, 257,905.09...”
 - ✓ ... para la toma Física General que se ejecutó del 25 al 29 de noviembre 2019...se logra evidenciar movimientos de entrada duplicados por lo que se procedió inmediatamente a reportarlo



mediante anotaciones al SUATT respectivo para su atención por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información...”

- ✓ Se ha venido reportando una diferencia contable entre los saldos, los reportes remitidos a Contabilidad y la información que genera el Sistema ERP.
 - ✓ “...Finalmente se logra determinar que el costo del Almacén... un valor menor... por ende las salidas están subvaluadas...la diferencia es de ₡50, 776,446.00 aproximadamente...”
- Con el oficio CBCR-001758-2020-SGB-00082 del 14 de enero del 2019, enviado por el encargado del área de Aprovisionamiento a la encargada del área de Contabilidad con referencia “Reporte de Existencias y Movimientos de Suministros y Materiales correspondiente al Área de Aprovisionamiento del 23 de Noviembre al 31 de Diciembre 2019” menciona:
 - ✓ ...El presente oficio sustituye el CBCR-053058-2019-SGB-03522 referente a “Reporte de Existencias y Movimientos de Suministros y Materiales correspondientes al Área de Aprovisionamiento del 23 de noviembre al 31 de diciembre 2019” del Lunes 30 de diciembre de 2019...
 - ✓ ...se remite reportes de inventarios...
 - ✓ ...contempla lo indicado en oficio CBCR-001718-2020-SGB-00077 relacionado a la Solicitud de Ajuste de Inventario de Aprovisionamiento...”
 - Con el oficio CBCR-001782-2020-SFB-00063 del 14 de enero del 2019, enviado por el encargado del área de Contabilidad -con el visto bueno de la jefatura de Servicios Financieros- al Director Administrativo con referencia “Autorización de asiento de ajuste - Inventario de suministros” menciona:
 - ✓ Sobre la implementación del módulo de Excélsior, igual con la implementación de la normativa NICSP previstas para el 01 de enero del 2020.
 - ✓ Se comenta que se realizó una nueva investigación de las diferencias en cuestión y se identificó que estas se daban porque el sistema informático generaba duplicaciones de algunas transacciones de entradas de inventario.
 - ✓ Vuelven a realizar la explicación de las diferencias en el inventario.
 - Con el oficio CBCR-001873-2020-SFB-00065 del 15 de enero del 2019, enviado por el encargado del área de Contabilidad -con el visto bueno de la jefatura de Servicios Financieros- al Director Administrativo con referencia “Dejar sin efecto oficio CBCR-001817-



2020-DAB-00026. En su lugar el nuevo oficio de autorización de asiento de ajuste de inventario de suministros” menciona:

- ✓ Dejar sin efecto el oficio CBCR-001817-DAB-00026 referente a “Autorización de asientos de ajuste – inventario de suministros Oficio SFB-00063” del 14 de enero del 2020.
 - ✓ Se realizó una nueva investigación de las diferencias en cuestión y se identificó que estas se daban porque el sistema informático generaba duplicaciones de algunas transacciones de entradas de inventario, tal como informa el encargado de Servicios Generales a la Unidad de Tecnologías de Información.
 - ✓ Solicita el siguiente “ajuste de inventario de suministros”.
- Con el oficio CBCR-002210-2020-DAB-00033 del 17 de enero del 2019, enviado por el Director Administrativo a la jefatura de Servicios Financieros con referencia “Autorización de asientos de ajuste – Inventario de suministros, Oficio SFB-00065” menciona:
 - ✓ Se comenta sobre el hallazgo e identificación de una inconsistencia que se presentaba con el sistema informático el cual generaba duplicaciones en las entradas de inventario.
 - ✓ “...autoriza realizar los asientos de ajuste necesarios para corregir las diferencias encontradas...”.

De lo anterior se observa que esta diferencia venía desde años atrás, que se enviaron SUATT a la Unidad de Tecnologías de Información para que revisara en el sistema; no obstante, la documentación soporte no evidencia una gestión oportuna. Por lo que se recomienda que se emita, se revise y/o ajuste los procedimientos en cuanto al tiempo de atención de las situaciones reportadas mediante el sistema SUATT, de tal forma que se establezcan que una vez transcurrido dicho plazo se eleve al superior inmediato correspondiente, y así se tomen las medidas pertinentes para su corrección y evitar que una diferencia que inicio por un monto de $\text{¢}65.602,74$ en el año 2015 y después de 3 años aumentara a $\text{¢}107.257.905,09$. En aras de dar cumplimiento con lo normado en los puntos 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las operaciones y el punto 5.7. Calidad de la Comunicación.

Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso b)** y **Recomendación No.1 inciso f)**.



4. Revisión del proceso de requisición y entrega de suministros de aseo y oficina por parte de las Estaciones de Bomberos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público¹², establecen:

“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación...”. (Mencionada anteriormente).

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...”. (Mencionada anteriormente).

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información...”. (Mencionada anteriormente).

“4.5.1 Supervisión constante...”. (Mencionada anteriormente).

La Dirección Operativa mediante oficio CBCR-002382-2014-DOB-00067 del 24 de enero del 2014, definió un estándar de inventarios y consumo de materiales de aseo y oficina en las Estaciones de Bomberos y estableció 4 grupos, según documento “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”.

Se observó algunos casos en donde las Estaciones efectúan la solicitud de materiales de aseo y oficina por cantidades mayores a las establecidas en dicho documento; no obstante, el área de Aprovisionamiento sí ajustó las cantidades en la entrega respectiva. Por lo anterior, es importante que en el sistema Excelsior en el módulo de Aprovisionamiento, se parametricen las cantidades que pueden solicitar las Estaciones con base en la normativa vigente, de tal forma que, si una Estación digita una cantidad mayor, el sistema no le permita remitir la “solicitud” hasta que se ajuste a su tope. Adicionalmente y como medida transitoria hasta tanto se ajuste el sistema, remitir una comunicación oficial a los encargados de Estación con el propósito de que se ajusten a lo normado. Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso c)** y **Recomendación No.3 inciso c)**.

4.1. De las existencias de “útiles y suministros”:

Se verificó el documento “Reporte Existencias Inventario 31 de marzo del 2019” remitido por el área de Aprovisionamiento mediante correo institucional el 01 de noviembre del 2019, específicamente en aquellas líneas de “útiles y suministros” de aseo y oficina que, según la muestra seleccionada, no fueron suministradas a las

¹² 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.



Estaciones en la entrega masiva correspondiente al primer cuatrimestre 2019, específicamente 22 artículos, lo cual se evidenció en las anotaciones efectuadas en cada una de las boletas de entrega (salida "útiles y suministros"), tales como "No hay", "Pendiente", "No atendida", "No entregar".

Se utilizó el documento "Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos" bajo el supuesto que, en la entrega masiva mencionada anteriormente, el área de Aprovisionamiento le hubiera entregado a cada Estación el 100% de los "útiles y suministros" que les correspondía de acuerdo con su "tope de consumo". Lo anterior para determinar un número aproximado de existencia de "útiles y suministros" al 31 de mayo del 2019. Sin embargo, aún y cuando se observan tres suministros de aseo con existencias considerables, los mismos no fueron proporcionados a las Estaciones solicitantes, específicamente: "311001002 Cepillo para limpieza de inodoro (Hisopo)", "311002001 Esponja Multiuso" y "311003004 Jabón Líquido para manos". Lo anterior se observa en el siguiente **Cuadro No.4**.

Es importante señalar que de acuerdo con la revisión efectuada de los "útiles y suministros" de aseo que no fueron suministrados a las Estaciones objeto de la muestra versus el documento "Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos" se observó que algunos productos, específicamente "polvo abrasivo"; "pulidor en pasta para metales" y "cepillo de raíz" que no fueron entregados en las Estaciones de Pacayas, Alajuela y Heredia, respectivamente, no se les asignó tope de consumo y por lo tanto no aparecen en dicho documento, por lo que es importante efectuar una revisión y depuración de este listado de topes de consumo, de modo tal que contemple la totalidad de "útiles y suministros" que son proporcionados a las Estaciones. Al respecto ver **Recomendación No. 5)**.

Adicionalmente, se efectuó la consulta en el ERP con corte al 31 de marzo del 2019 de los tres "útiles y suministros" de aseo y oficina (seleccionados como muestra) que no fueron suministrados a las Estaciones y que si mostraban existencias. El detalle se observa en el **Cuadro No.4**.



Cuadro No.4
Reporte de Existencias inventario de “útiles y suministros” de “Aseo” y de
“Oficina” al 30-09-2019
Según ERP

Código	Descripción	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
311001002	CEPILLO PARA LIMPIEZA DE INODORO (HISOPO)	46	30	626	626	626	584	584	584	390
311002001	ESPONJA MULTIUSO	786	610	1031	805	803	612	567	567	942
311003004	JABON LIQUIDO PARA MANOS	601	470	2715	2633	2610	2287	2285	2283	200

Fuente: Información suministrada por el sistema ERP en "Inventario" "Reportes" "Reporte de Inventario al cierre del período"

Con respecto a los tres “útiles y suministros” (seleccionados como muestra) que no fueron proporcionados a las Estaciones en mayo del 2019, y que según el **Cuadro No.4** presentan saldo positivo en inventario posterior a la entrega masiva a las Estaciones y según el sistema ERP, se procedió a escoger el producto con una mayor cantidad de inventario registrado, específicamente el “311003004 jabón líquido para manos” para efectuar pruebas adicionales y se observa que:

De acuerdo con el documento "Detalle General de Entradas y Salidas de Suministros al 31 de marzo del 2019" suministrado por el área de Aprovisionamiento al área de Contabilidad mediante oficio CBCR-013812-2019-SGB-00651 del 04 de abril del 2019, se reportó en ese mes una entrada de este suministro de limpieza de 800 unidades; no obstante, las existencias con corte al 28 de febrero del 2019 (total 470) más la entrada de ese mes, no concuerdan con el saldo registrado en el Sistema ERP (2.715).

- ✓ Según se detalla en el **Cuadro No.4**, este producto no fue suministrado a las Estaciones Atenas, Belén y Puriscal en mayo del 2019 y se anotó como "pendiente", pero se observa del reporte de movimientos generado en el ERP para este suministro de aseo en específico, que entre marzo, abril y mayo se registran salidas por un total de 260 unidades; por lo que considerando la entrada de 800 unidades en marzo y las existencias en inventario con corte a mayo, no queda claro las razones por las cuales no se efectúa la entrega de ese suministro de aseo a las Estaciones mencionadas.
- ✓ Adicionalmente se observó en el reporte de movimientos generado en el ERP para dicho suministro de aseo, extraído de "Inventarios" "Reportes" "Movimientos por Artículo" y documentado en la cédula que en setiembre pasado se efectuó la salida SAL-10-082165 por 2.283 unidades, el cual, ante consulta en el ERP, corresponde a un ajuste por la suma de ₡1,661,804,69 y en descripción se indica "PRODUCTOS DE LIMPIEZA QUE SE DAN DE BAJA POR SU FECHA DE CADUCIDAD".



Por lo anteriormente anotado, se procedió a solicitar verbalmente una aclaración a la Jefatura de la Unidad de Servicios Generales, quien con fecha 28 de noviembre del 2019 se reunió con funcionarios de la Auditoría explicó lo acontecido con este producto, por lo cual mediante correo institucional del 01 de diciembre del 2019 aclaró lo siguiente:

“-La entrada realizada en marzo 2019 tiene un problema al momento de su ingreso en sistema, la entrega del proveedor se realizó por 800 litros y la unidad de medida del sistema es galones; sin embargo, la conversión no se realizó como tenía que ser, siendo el dato exacto de ingreso 212 galones, en este caso el ingreso se efectuó por 800 galones.

-Adicional a este error, tenemos la evidencia que el sistema triplicó la entrada en sistema, eso quiere decir que, si bien el movimiento aplicado fue de 800 galones, el sistema reconoció como existencias nuevas la cantidad de 2.400 galones.

Se adjunta la evidencia de los pantallazos del sistema y el cuadro en Excel con la simulación de los movimientos para llegar a la existencia que actualmente tiene el sistema, de 3 galones”.

No obstante, la aclaración anterior, se solicitó verbalmente al encargado de la Unidad de Servicios Generales lo siguiente:

- ✓ Justificación de las razones por las cuales aún y cuando se observa disponibilidad del producto “311003004 Jabón Líquido para manos” en mayo del 2019, no se efectuó su entrega a las Estaciones Atenas, Belén y Puriscal.
- ✓ Evidencia de los oficios o comunicación que medió en la autorización y/o visto bueno de los ajustes en el sistema por la suma de ₡1.661.804,69.
- ✓ Reportes o SUATT remitidos a la Unidad de Tecnologías de Información por las inconsistencias presentadas en el sistema.

Al 10 de enero del 2020 no se obtuvo respuesta sobre los tres aspectos anteriormente anotados.

Ver **Recomendación No. 3 incisos a) y c)** y **Recomendación No.4 inciso f).**



4.2. El área de Aprovisionamiento le suministró a esta Auditoría lo siguiente:

- a) Inventario de útiles y suministros de Aseo y de Oficina con corte al 16 de setiembre del 2019, el cual contiene “códigos” y “descripción”.
- b) Oficio CBCR-002382-2014-DOB-00067 del 24 de enero del 2014, el cual norma “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”.

Con base en lo anterior se procedió a validar que para todos los “útiles y suministros” de Aseo y de Oficina que se encuentren en el inventario se haya establecido un tope de consumo para cada Estación de Bomberos, como se muestra a continuación:

Cuadro No. 5.
Código -descripción- del inventario vrs -descripción- “Categorías y topes de suministros”

Descripción	Útiles y Suministros		
	Aseo	Oficina	
Total s/ Inventario	53	99	a
Con saldo en "0"	18	11	b
Subtotal	35	88	
Reflejado en "Inventario" ¹ y "Topes" ²	30	57	c
Reflejado con saldo en "Inventario" y en "Topes"	5	31	d
Total s/"Topes"	32	57	a
Reflejado en "Inventario" y "Topes"	30	57	c
Reflejado en "Topes"	2	0	d

1 Listado del Inventario al 16 de setiembre del 2019

2 Listado con “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina de las Estaciones de Bomberos”.

Del cuadro anterior se observa que:

- 4.2.1. En el inventario se refleja 53 suministros de “Aseo” y 99 suministros de “Oficina”, mientras que se normó en la “Categoría y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos” únicamente 32 suministros para “Aseo” y 57 para “Oficina” (ver **Punto a**).



- 4.2.2. De los 53 suministros incluidos en el inventario de “Aseo”, 18 tenían saldo “0” y para los suministros de “Oficina” 11 tenían saldo “0”, a la fecha de la revisión y no se encontró evidencia de que los mismos hayan sido incluidos en el listado “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”, por lo que se debe valorar si los mismos se encuentran activos o bien efectuar los ajustes correspondientes (ver **Punto b**).
- 4.2.3. En el inventario de “Aseo” se reflejan 30 suministros y para los de “Oficina” 57 suministros, con su respectivo “código” y “descripción” y fueron normados en “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos” únicamente a nivel de descripción (ver **Punto c**).
- 4.2.4. En el inventario existen 5 suministros de “Aseo” y 31 suministros de “Oficina”, con su respectivo “código” y “descripción” que no fue normado su “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”. Así mismo, en el listado “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina de las Estaciones de Bomberos” se reflejan 2 suministros para “Aseo” cuya descripción no fue posible identificarla en el listado de inventario, por lo que se deben verificar ambos casos y efectuar los ajustes correspondientes (ver **Punto d**).

Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso d)** y **Recomendación No.6**.

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 Jarca 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. En relación con los procedimientos del área de Aprovisionamiento:
 - a. Realizar una revisión de todos los procedimientos del área de Aprovisionamiento a la luz tanto de lo normado en el "Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR", en temas tales como, "Responsabilidades", "Contenido", así como lo aplicado en la práctica. Así mismo ajustar la prosa (iniciar con infinitivo, errores ortográficos, etc) y la numeración de los "Pasos" en los procedimientos oficializados según corresponda.
 - b. Delimitar y estandarizar los nombres de puestos y Unidades "responsables" por la ejecución en todos los procedimientos oficializados.
 - c. Estandarizar y especificar en los procedimientos el "correo electrónico Institucional" como la herramienta oficial en la determinación de las tareas ordinarias.
 - d. Incluir en el procedimiento "2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomas Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica":
 - d.1. Qué dentro del plan de trabajo del Almacén, se realiza una toma física mensual de manera aleatoria a las familias que representan un mayor número de movimiento y que dichas tomas se encuentran respaldadas y bajo custodia del encargado del Almacén, de tal forma que se dé cumplimiento lo comunicado a esta Auditoría mediante el Oficio CBCR CBCR-036707-2019-PLB-00264 del 11 de setiembre del 2019.
 - d.2. La periodicidad con que se van a efectuar las tomas físicas tanto "parciales" como "totales".
 - d.3. Explicación de que existe un listado de artículos y suministros en el Sistema ERP y cómo lo utilizan dentro del proceso de clasificar los bienes de nuevo ingreso.
 - d.4. Aclaración sobre los "Pasos" a seguir si los "bienes custodiados son considerados Activos".
 - e. Revisar y ajustar los procedimientos, de tal forma que incluyan los aspectos considerados en el Plan de Acción remitido mediante oficio CBCR-052893-2019-SGB-03516. Así como la periodicidad semestral con que deben remitir los resultados de dicho plan a la jefatura de la Unidad de Servicios Generales para el análisis con la Dirección.



- f. Emitir, revisar y/o ajustar los procedimientos en cuanto al tiempo de atención de las situaciones reportadas mediante el sistema SUATT, de tal forma que se establezca entre otros, que una vez transcurrido dicho plazo se eleve al superior inmediato correspondiente, para que se tomen las medidas pertinentes para su corrección y evitar a futuro situaciones como la indicada en este informe, y así dar cumplimiento a las Normas de Control Interno en los puntos 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las operaciones y en el punto 5.7 Calidad de la Comunicación..
2. Incluir en el Sistema Excelsior en el módulo de Aprovisionamiento:
 - a. Un requerimiento que permita generar reportes de inventarios con corte al cierre del mes, en cualquier momento que se necesiten.
 - b. Un requerimiento que permita emitir una alerta que detecte si se presenta alguna inconsistencia en los datos ingresados producto de las tomas físicas y/o de la operación normal del área de Aprovisionamiento en cuanto al manejo de los inventarios, que facilite validar la información tanto en sus registros como en el auxiliar.
 - c. Un parámetro con las cantidades que pueden solicitar las Estaciones con base en la normativa vigente, de tal forma que, si una Estación digita una cantidad mayor, el sistema no le permita remitir la “solicitud” hasta que se ajuste a su tope.
 - d. Un parámetro para que los ajustes no se puedan correr sino cuentan con la debida autorización y visto bueno correspondiente, ajustando los topes con base en lo normado en la política de materialidad institucional.
 3. Establecer como medida transitoria -hasta tanto no se ajuste el sistema ERP o se incluya en el sistema Excelsior- para la generación de reportes de inventarios por medio del sistema lo siguiente:
 - a. Instruir al encargado del área de Aprovisionamiento para que genere el reporte del inventario una vez concluido el cierre mensual.
 - b. Realizar una toma física de los inventarios de “útiles y suministros”, con una periodicidad constante, así como validar que estos coincidan tanto con el auxiliar de Contabilidad como en el Sistema ERP y comunicar lo que corresponda, en aras de cumplir con las normas de Control Interno en los puntos “4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación...”, así como en los puntos “4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...”, “4.5.1



Supervisión constante...” y “5.7 Calidad de la comunicación...”, esta recomendación se hace extensiva a todas las áreas de la Institución.

- c. Remitir una comunicación oficial a los Encargados de Estación efectuando un recordatorio con respecto a lo normado mediante oficio CBCR-002382-2014-DOB-00067 del 24-01-2014, y se ajusten al documento “Categorías y topes de suministros de aseo y de oficina para las Estaciones de Bomberos” vigente, de tal forma que en las boletas de requisición de materiales de aseo y oficina que se remiten al área de Aprovisionamiento, se consignen las cantidades estipuladas como topes de consumo por la categoría que le corresponde a la Estación.
4. Manejo y Custodia de los inventarios de Aseo y Oficina.
 - a. Actualizar la “Política de Materialidad” para que se incluya que cualquier ajuste que se realice en el Sistema cuyos montos sean superiores a la “Materialidad” establecida en dicha política, sea autorizado por el Jefe Superior de la Unidad por ejemplo en este caso sería la jefatura de la Unidad de Servicios Generales.
 - b. Instruir al área de Aprovisionamiento, que todo ajuste de entrada o salida de inventario realizado en el sistema ERP, o el sistema que se encuentre vigente, sea respaldado mediante una “Boleta” o bien, un oficio con la autorización previa de la Jefatura de Unidad, según sea el grado de materialidad que le aplica, debiendo consignar en el registro de movimientos como referencia, el número de boleta u oficio, con el fin de agilizar su consulta. Esta recomendación se hace extensiva a todas las Unidades de la Institución.
 - c. Dar cumplimiento con lo normado en el procedimiento “2-02-10-001 Gestión de Custodia y Tomás Físicas de Bienes Tangibles del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”:
 - c.1. Referente al Paso 4 del apartado “De recepción, acomodo, custodia, de bienes”, en cuanto al acomodo y custodia de los suministros y/o materiales, herramientas”.
 - c.2. Relacionado con el Paso 4 del apartado “De las tomas físicas totales y parciales”, en los inventarios dejar documentado las justificaciones que respalden las diferencias, los ajustes y su respectiva autorización.
 - c.3. Dar cumplimiento a las Normas de Control Interno en los puntos “4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación...”, “4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las



operaciones...”, “4.5.1 Supervisión constante...” y “5.7 Calidad de la comunicación...”.

- d. Normar en el procedimiento “2-01-10-004 Gestión de Registro de Ingreso y Salida de Bienes Tangibles al Sistema Administrativo Financiero” lo referente a la periodicidad con que se efectúan en el sistema los registros de “salidas” de “útiles y suministros”, en aras de cumplir con las normas de Control Interno en los puntos “4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación...”, así como en los puntos “4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...”, “4.5.1 Supervisión constante...” y “5.7 Calidad de la comunicación...”.
 - e. Crear un plan de “tomas físicas parciales” que asegure que todos los bienes custodiados sean considerados durante el año en al menos una toma física parcial, en aras de cumplir con las normas de Control Interno en los puntos “4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación...”, así como en los puntos “4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...”, “4.5.1 Supervisión constante...” y “5.7 Calidad de la comunicación...”.
 - f. Instruir al área de Aprovisionamiento para que se deje constancia en cada boleta de entrega de materiales, una breve descripción del motivo por el cual no se efectúa la entrega de determinado producto a las Estaciones.
5. Efectuar una revisión y depuración -en cuanto a los topes de consumo- del documento “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”, de modo tal que contemple la totalidad de “útiles y suministros” de aseo y oficina que son proporcionados a las Estaciones anualmente.
 6. Revisar y ajustar lo normado en el oficio CBCR-002382-2014-DOB-00067 del 24 de enero del 2014, referente a “Categorías y topes de suministros de aseo y oficina para las Estaciones de Bomberos”, de tal forma que todos los “útiles y suministros” de “aseo” y de “oficina” que se le entregan a las Estaciones, tengan el correspondiente “código y descripción” según lo normado.