



Benemérito Cuerpo de  
**BOMBEROS**  
de Costa Rica

## AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Unidad de  
Servicios Financieros – Área Tesorería,  
procedimientos que norman el proceso de  
conciliaciones bancarias relacionados con los  
Estados Financieros Nota No.3

19 de marzo del 2021



## Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II.	INTRODUCCIÓN.....	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	18



## I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Unidad de Servicios Financieros – Área de Tesorería, en cuanto a los procedimientos que norman el proceso de conciliaciones bancarias relacionados con los estados financieros Nota No.3, para el periodo 2020.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2021 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 y marzo del 2021, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 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 Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>1</sup>, emitidas por la Contraloría General de la República en adelante –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 Operativa y la Dirección Administrativa, este último tiene bajo su responsabilidad las Unidades de: Talento Humano, Servicios Generales, Proveeduría, Mantenimiento Vehicular y Servicios Financieros: Áreas Contabilidad, Gestión de Recursos Económicos y Tesorería.

### Objetivo General del estudio

Evaluar el control interno que emplea la Unidad de Servicios Financieros, área de Tesorería – en adelante Tesorería- en la preparación de la información de las conciliaciones bancarias –en adelante conciliaciones- que sirven de insumo al área de Contabilidad –en adelante Contabilidad- para respaldar la Nota No.3 de los estados financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica – en adelante BCBCR-.

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 aspectos relativos al riesgo y control interno del proceso de conciliaciones que realiza Tesorería

### Alcance y Limitaciones

#### Alcance:

Cotejar tanto los documentos oficiales (reglamento, disposiciones, procedimientos) del BCBCR emitidos para el proceso de conciliaciones bancarias -que soportan la Nota No.3 de los Estados Financieros- se encuentren de acuerdo con lo normado en el “Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”<sup>3</sup> – en adelante “Instructivo...-”; como que la documentación remitida por Tesorería a Contabilidad referente a conciliaciones bancarias, respalde los saldos en los Bancos reflejadas en la Nota No.3 de los Estados Financieros.

<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> Según Versión 8: “Instructivo para la Elaboración de Documentos en el BCBCR” aprobado mediante oficio CBCR-007627-2019-DGB-00241 del 22-02-2019 y comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-007632-2019-DGB-00242 del 22-02-2019.



## Limitaciones:

1. No se incluyó en este estudio las observaciones referentes a movimientos relacionados con los débitos y créditos reflejados en las conciliaciones bancarias, siendo que este tema se encuentra en proceso de revisión y se remitirá en un informe aparte.
2. Con correo electrónico del 05-01-2021 se solicitó información soporte en relación con las conciliaciones; no obstante, dentro de la documentación facilitada se adjuntó para los meses de marzo, abril y mayo de los mismos meses, pero del año 2019 y en diciembre información de noviembre 2020, por lo que posterior a su validación, fue necesario volverla a solicitar. Ver **Observación No.4.**

## Normas de auditoría y otras

Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>4</sup>.

Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>5</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.	
<b>Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados.</b> 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.	<b>Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca.</b> 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. <b>Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.</b> 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.

4 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.

5 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, quien tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Servicios Financieros. Esta tiene bajo su responsabilidad tres áreas: Contabilidad, Gestión de Recursos Económicos y Tesorería.

Tesorería está conformada por seis colaboradores entre planilla y outsourcing y una encargada de área.

El área tiene bajo su responsabilidad funciones tales como registrar transacciones bancarias (depósitos, notas de débito, notas de crédito), elaboración de auxiliares de conciliaciones de garantías de cumplimiento, proceso de flujo de caja proyectado, elaboración y conciliación de retención del 2%, elaboración y revisión de los movimientos de tarjetas institucionales y las conciliaciones bancarias, entre otros.

Seguidamente se presentan los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en Tesorería en cuanto a los procedimientos y al proceso de la documentación de las conciliaciones bancarias que soportan la información remitida a Contabilidad para respaldar la Nota No.3 de los Estados Financieros del BCBCR.

#### **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”.

El estudio desarrollado por la Auditoría Interna inició en el mes de febrero del año 2021, por lo que, relacionado con este tema, se lograron detectar, en forma general, los siguientes riesgos en Tesorería en el proceso de conciliaciones.



1. **Riesgo de proceso:** Probabilidad de errores, principalmente en relación con la no aplicación del reglamento, disposiciones y procedimientos que norman el proceso de conciliaciones bancarias que soporta la Nota 3 de los Estados Financieros.
2. **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores por parte de los funcionarios de Tesorería al no ejecutar correctamente un movimiento bancario de acuerdo con lo normado en el reglamento, disposiciones y procedimientos que norman el proceso de conciliaciones bancarias (Nota No.3 de los Estados Financieros).
3. **Riesgo de recurso humano:** Probabilidad de errores por parte de los funcionarios 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 y Excelsior.
5. **Riesgo estratégico:** Probabilidad de que Tesorería en la ejecución del proceso de conciliaciones no coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente establecida por las leyes específicas y por las directrices establecidas por el Gobierno Central, la Contraloría General de la República -CGR- y el BCBCR.

## ASPECTOS ESPECIFICOS:

### 2. Documentos vigentes:

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

“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”.



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

4.5.1 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.

“5.6 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 fecha 08-02-2021 se solicitó mediante correo institucional a la Encargada de la Unidad de Servicios Financieros los procedimientos actualizados para el proceso de conciliaciones, así como la estructura organizacional y distribución de funciones. Con fecha 10-02-2021 la encargada de Tesorería mediante correo institucional remitió un total de nueve documentos (siete son procedimientos, un Reglamento y una política). El 12-02-2021 se solicitó por correo institucional a dicha encargada las “Disposiciones de pagos por bancos y medios electrónicos”, la cual fue remitida el 17-02-2021. A continuación, se detallan los documentos vigentes:





**Cuadro No.1**  
**Documentos vigentes relacionados con conciliaciones bancarias**

	Código	Nombre	Observación
*	2-01-07-005	Conciliación bancaria tarjeta institucional	2.2.5
*	2-02-07-005	Conciliaciones bancarias	2.2.2.1
**	2-01-07-002	Adquisición de tarjeta institucional	2.2.5
**	2-01-07-003	Modificación de parámetros en tarjetas institucionales	2.2.2.1 2.2.2.3 2.2.5
**	2-01-07-004	Tramite por extravío o robo de tarjeta institucional	2.2.2.3 2.2.3.1 2.2.5
/	2-01-07-006	Adquisición de bienes y servicios compras institucionales	2.2.3.2 2.2.5
*	2-01-07-010	Gestión de pagos	2.2.2.1 2.2.2.2 2.2.2.3 2.2.5
/	Pendiente de clasificar	Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra del BCBCR	2.1.4.1 2.2.1.1.1 2.2.3.4 2.2.4 2.2.5.1.1
/	2-01-00-003	Disposiciones pagos por bancos y medios electrónicos	2.1.4.2 2.2.1.1.2 2.2.3.3 2.2.4 2.2.5.1.2
/	2-02-07-054	Política para el tratamiento de las partidas conciliatorias en las conciliaciones bancarias	---

**Fuente:** Documentos remitidos a la Auditoría Interna.

\* CBCR-031400-2020-SFB-00558, Actualización de procedimientos e inventario de Tesorería.

\*\* CBCR-020492-2020-SFB-00318, Remisión de los procedimientos que no requieren cambios.

/ Documentos que no se reflejan en el proceso de actualización del año 2020.

2.1. En relación con el proceso de actualización de los documentos se tiene que:

Desde hace varios años la encargada de Planificación, al menos una vez al año, remite un oficio a las dependencias de BCBCR, por medio del cual comunica la apertura oficial para la actualización de procedimientos e inventarios e indica que se apeguen a la última versión del “Instructivo...” En el 2020 con el oficio CBCR-004743-2020-DAB-00081 del 04-02-2020 se solicita dicha actualización, otorgándose un plazo máximo al 30-06-2020, con el oficio CBCR-030794-2020-DGB-01246 del 07-08-2020 se amplía el plazo del proceso al 28-08-2020 para su remisión, a saber:

2.1.1. Tesorería con el oficio CBCR-020492-2020-SFB-00318 del 28-05-2020 procedió a la “Remisión de los procedimientos que no requieren cambios correspondientes”.



- 2.1.2. Tesorería con el oficio CBCR-031400-2020-SFB-00558 del 12-08-2020 remite los procedimientos actualizados y el inventario para que se efectúe la carga en el Sitio Bomberos INSIDE y finalizar el proceso.
- 2.1.3. Planificación con el oficio CBCR-031490-2020-PLB-00198 del 13-08-2020 (un día después de recibida la información por parte de Tesorería) le informa a Tesorería “que la Unidad de Planificación da por finalizado y oficializado el proceso de actualización de procedimientos e inventario 2020”.

En relación con este tema en el informe **AIB-074-2020** en la **Observación 3.4** se menciona que:

De la validación efectuada a cada uno de los pasos que integra el procedimiento “2-01-03-04” vigente durante la actualización de procedimientos de las dependencias 2019, se identificó que en el paso 3 se señala como responsabilidad para el “Encargado PLB” “Revisar e indicar mediante correo formal a la dependencia correspondiente que el o los procedimientos cumplen con lo requerido en el instructivo vigente.”. Al respecto se observó que efectivamente se cumple con tal indicación;... se identificaron debilidades en el proceso de revisión de los procedimientos vrs el “Instructivo...”, razón por la cual se debe establecer un control, que bien puede ser una “lista de chequeo” la cual contenga entre otros, los diferentes apartados normados en el “Instructivo...”, que permita evidenciar y documentar la revisión que efectúa UPL, previo a que la Dirección respectiva emita el oficio de aprobación de los procedimientos.

Es importante mencionar que en el Informe AIB-074-2020 se planteó la **Recomendación No.2 inciso b.4**), la cual indicaba:

Establecer un control, que bien puede ser una “lista de chequeo” la cual contenga entre otros, los diferentes apartados normados en el “Instructivo...”, y permita evidenciar y documentar la revisión que efectúa la dependencia Planificación, previo a que la Dirección respectiva emita el oficio de aprobación de los procedimientos.

Por la antes expuesto se retoma la **Recomendación No.2 inciso b.4** del informe **AIB-074-2020**. Ver **Recomendación No.1 inciso a**.

- 2.1.4. Dentro del inventario remitido por Tesorería mencionado en el **Punto 2.1.2**, mantienen los siguientes documentos que no fueron actualizados y no se encuentran ajustados de acuerdo con lo normado en el “Instructivo...” tal y como indican a continuación:



2.1.4.1. "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra del Benemérito Cuerpo de Bomberos" fue aprobado el 24-02-2014.

2.1.4.2. "2-01-00-003 Disposiciones pagos por bancos y medios electrónicos" el cual tiene fecha de aprobación el 15-05-2017.

Posterior a la fecha de aprobación de ambos documentos el "Instructivo..." ha sido actualizado en varias oportunidades, por lo que se deben actualizar los documentos antes mencionados a la luz de la última actualización del "Instructivo..."

Ver **Recomendación No.1 inciso b).**

2.2. Con base en los documentos suministrados se procedió a efectuar un cuadro de comparación de los procedimientos vrs el "Instructivo...". A continuación, se detalla las diferencias encontradas:

2.2.1. Apartados de los documentos:

2.2.1.1. Para los Reglamentos y Disposiciones-Directrices "se utilizará el encabezado principal, el formato general, además de los apartados siguientes:

"Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido, Anexos y Detalle Histórico."

2.2.1.1.1. En el "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra" no se evidencian los apartados de "Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación ni Responsabilidades".

2.2.1.1.2. Para el "2-01-00-003 Disposiciones sobre los pagos por bancos y medios electrónicos" no se evidencia que contenga el apartado "Competencia de aprobación", y mencionan otros apartados tales como "Generalidad", "Lineamientos generales", los cuales no están normadas. En el caso de las definiciones están colocadas antes de las responsabilidades, no siguiendo el orden dado para estos apartados.



Por la antes expuesto se deben ajustar a lo normado en el “Instructivo...”, además en el informe AIB-059-2020 se realizaron observaciones similares, donde se planteó la **Recomendación No.1 inciso a)** por lo que se retoma la misma.

Ver **Recomendación No.1. inciso c)**.

2.2.2. Según el apartado de “Responsabilidades”:

**Cuadro No. 2**  
**Documentos de Tesorería**  
**Nombres similares en el apartado y en la prosa de “Responsabilidades”**

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
2-01-07-003 Modificación de Parámetros en Tarjetas Institucionales	Funcionario(a) con perfil Encargado	Funcionario(a) con perfil Encargado(a) BCRCompras	8
		Perfil Encargado(a) BCRCompras	11
	Funcionario(a) con perfil Administrador	Perfil de Administrador(a) BCRCompras	10
2-02-07-005 Conciliaciones Bancarias	Coordinador(a) Administrativo(a) del Área de Tesorería	Coordinador Administrativo	7
		Coordinador(a)	10, 14
2-01-07-010 Gestión de Pagos	Técnico Administrativo del Área de Tesorería	Técnico Administrativo	3
	Coordinador(a) Administrativo(a) de Tesorería	Coordinador(a)	3, 5, 6, 10

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna

2.2.2.1. En la “Prosa” en “Responsabilidades” se indican nombres de puestos que no coinciden en los diferentes pasos del procedimiento, aún y cuando son similares en su nombre. Ejemplo de lo anterior se observó en los procedimientos 2-01-07-003, 2-02-07-005 y 2-01-07-010.

2.2.2.2. En el apartado de “Responsabilidades”, del procedimiento 2-01-07-010 se asignan “Puestos” al “Jefe de la Unidad de Servicios Financieros” y al Director Administrativo” que no se incluyen en la “Prosa” en “Responsable”.

2.2.2.3. Tanto en la "Prosa" en "Responsable" como en el apartado de “Responsabilidades”, se asignan “Pasos” y “Responsabilidades” a personas externas a la institución sobre las cuales Tesorería no tiene injerencia, como se observa en el **Cuadro No.3** siguiente:



**Cuadro No. 3**  
**Documentos de Tesorería**  
**Responsabilidades a externos a la Institución**

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Paso
2-01-07-003 Modificación de Parámetros en Tarjetas Institucionales	Ejecutivo entidad bancaria	Ejecutivo de la entidad bancaria	9
2-01-07-004 Trámite por pérdida, hurto o robo de tarjeta Institucional	Ejecutivo entidad bancaria	Ejecutivo de la entidad bancaria	3
2-01-07-010 Gestión de pagos	Ejecutivo de la entidad bancaria	Ejecutivo de la entidad bancaria	7

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna

Es importante resaltar que en informes anteriores emitidos producto de revisiones efectuadas a Tesorería se han observado las mismas debilidades y se les ha emitido recomendaciones; no obstante, como se indicó anteriormente los documentos presentan inconsistencias vrs lo normado en el “Instructivo...” Como referencia se menciona las **Observaciones 2.2.2.3, 2.2.2.4 y 2.2.2.6** respectivamente del Informe **AIB-061-2018** donde se planteó la “**Recomendación No.1 inciso b)**”, la cual indicaba:

“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.”

Así mismo, una observación similar se mencionó en el informe AIB-059-2020 donde se planteó la **Recomendación No.1 inciso a)**, por lo que se toma la misma.

Ver **Recomendación No.1. inciso c)**.



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

De acuerdo con el “Instructivo...” debe quedar claro en la redacción de los procedimientos aspectos importantes tales como el “qué”, “cómo”, “quién”, “cuándo”, “dónde” y “en qué casos se pueden hacer las cosas”; no obstante, en algunos procedimientos se anotan instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso. Ejemplos de lo anterior se indican a continuación:

2.2.3.1. Procedimiento “2-01-07-004 Trámite por pérdida, hurto o robo de tarjeta institucional” se observó lo siguiente:

- Paso 3: se indica: "Recibir la solicitud y proceder a eliminar la tarjeta y le comunica al Técnico Administrativo...", no se detalla de qué forma se debe de comunicar la información al Técnico Administrativo, ni el proceso de eliminación.
- Paso 4: se anotó "Comunicar al Tarjetahabiente sobre la eliminación..." pero igual manera no indica cómo se debe de realizar la comunicación.

Ver **Recomendación No. 1 inciso c).**

2.2.3.2. En el procedimiento “2-01-07-006 Adquisición de bienes y servicios para compras institucionales” se observó la situación siguiente:

- Paso 1: "Solicitar a la Unidad Usuaría correspondiente, la autorización para...", pero no indica el cómo solicitarla.

Ver **Recomendación No. 1 inciso c).**

2.2.3.3. Se observó que en el contenido del documento "2-01-00-003 Disposiciones sobre los pagos por bancos y medios electrónicos" se ven términos como dirección electrónica “Tarjetas Tesorería” o "destinatario “Tarjetas Tesorería”, también nombres de dependencia como “Tesorería de la Organización”, “Tesorería del Cuerpo de Bomberos”, “Área de Tesorería”, y cuando se refieren a otras dependencias usualmente se llaman como por ejemplo “Unidad de Recursos Humanos” (este nombre cambió, en la actualidad es Unidad de Talento Humano), “Unidad de Servicios Financieros”, adicional al referirse a medio de comunicación se observó “correo”, “correo informal”, “oficio formal”, “correo formal” y “correo informal”. Por lo que debe ajustarse con base en lo aplicable y con lo normado actualmente.

Ver **Recomendación No. 1 inciso b).**



2.2.3.4. En el "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra" en ocasiones se nombra a las dependencias solo por el nombre (Tesorería, Contabilidad) o se adjunta la designación (Unidad de Servicios Financieros, Área de Tesorería). Se nombra correo formal, oficio formal, oficio por correo formal, correo electrónico formal, correo informal. Igualmente se debe ajustar conforme a lo aplicable y normado.

Ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

2.2.4. Según el apartado de "Formato de los documentos":

De acuerdo con el "Instructivo..." los documentos deben cumplir con los formatos como:

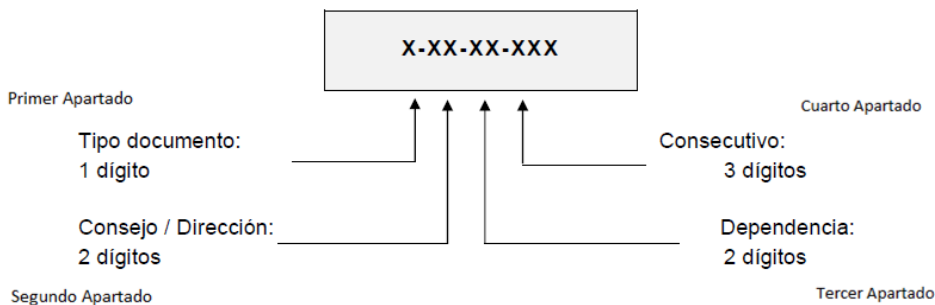
"...debe de contener **en la primera hoja** -(el resaltado no es del original)- el encabezado principal..."; sin embargo, se observó que este se repite en todas las páginas en los documentos "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra" y "2-01-00-003 Disposiciones sobre los pagos por bancos y medios electrónicos".

Ver **Recomendación No.1 inciso b).**

2.2.5. 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:





Con base en lo indicado anteriormente, el “Instructivo...” en su última versión -8- indica que el segundo apartado “Define la Dirección que aprueba 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”

Referente a este tema en el Informe AIB-074-2020 se menciona que:

...en el ánimo de identificar con mayor agilidad la Dirección a la cual está adscrita una unidad o dependencia organizacional, así como aminorar confusiones en la aplicación del “segundo apartado” del “sistema de codificación de documentos” se debe modificar el “Instructivo...” en ese punto, de modo que éste defina la “Dirección a la cual pertenece la dependencia que genera el documento” tal y como se venía aplicando en versiones anteriores del “Instructivo...”

Y se planteó la “**Recomendación No.3 inciso b)**”, la cual indica:

Modificar el “segundo apartado” del “sistema de codificación de documentos” del “Instructivo...” de modo que éste identifique la “Dirección a la cual pertenece la dependencia que genera el documento” tal y como se venía aplicando en versiones anteriores del “Instructivo...”

Por lo antes expuesto, es que en los procedimientos 2-01-07-002, 2-01-07-003, 2-01-07-004, 2-01-07-005, 2-01-07-006 y 2-01-07-010, en lo relacionado con el segundo apartado si está de acuerdo con lo que indica la Versión del “Instructivo...” vigente; no obstante, de acuerdo con lo indicado en el Informe AIB-074-2020, se recomendó modificar dicho segundo apartado del “Instructivo...”, de tal forma que identifique la “Dirección a la cual pertenece la dependencia que genera el documento”.

Por lo que se retoma la **Recomendación No. 3 inciso b)**. Ver **Recomendación No.1 inciso d)**.

2.2.5.1. Código de referencia comparado con el indicado internamente en el documento.





**Cuadro No. 4**  
**Documentos de Tesorería**  
**Códigos de referencias**

Código indicado en el nombre del Documento	Código interno Documento	Nombre del Documento
1-00-07-001	Pendiente de clasificar	Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra
2-01-07-001	2-01-00-003	Disposiciones pagos por bancos y medios electrónicos

**Fuente:** Elaboración propia de la Auditoría Interna.

La referencia del código indicado en el nombre electrónico del documento no coincide con el indicado en el espacio "Código" del Encabezado como se observa en el **Cuadro No.4**, según lo siguiente:

2.2.5.1.1. En el "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra" en el nombre electrónico indica el número 1-00-07-001 e internamente en el encabezado en el espacio "Código" se anotó "Pendiente de clasificar".

2.2.5.1.2. Las "Disposiciones de pagos por bancos y medios electrónicos" igualmente en el nombre electrónico tiene el número 2-01-00-003 e internamente en el encabezado en el espacio "Código" muestra un código diferente el 2-01-07-0010.

En la práctica el número que se indica en el nombre electrónico del documento coincide con el indicado internamente en el encabezado en el espacio "Código".  
Ver **Recomendación No.1 incisos e) y f)**.

### 3. Bomberos Inside

El 04-03-2021 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 documentos que se encuentran publicados, por lo que no se propone recomendación. Sin embargo, se debe tener el cuidado que cuando se actualicen dichos documentos se suban en el sitio Web las versiones actualizadas.

### 4. Documentación de las Conciliaciones Bancarias

Con fecha 05-01-2021 se solicitó la información soporte en relación con las conciliaciones bancarias de los meses comprendidos de enero a diciembre del 2020. El 07-01-2021 una funcionaria de Tesorería traslada información a una llave maya de la Auditoría. Al respecto se observa lo siguiente:



4.1. Para marzo, abril y mayo se adjunta información correspondiente al periodo 2019 - tanto los oficios como los archivos soportes- y no al periodo solicitado (2020).

4.2. Para diciembre el oficio CBCR-000780-2021-TEB-00003 si corresponde al periodo 2020; no obstante, los archivos adjuntos pertenecen a noviembre 2020.

En ambos casos, se comentó la situación y se le solicitó a Tesorería la información correspondiente. Es importante mencionar que una situación similar se presentó en Contabilidad, siendo que también se suministró a esta Auditoría una información que no correspondía a la solicitada y en esa ocasión en el Informe **AIB-129-2020** se planteó la **Observación No.3.2.** la cual menciona:

“b. Por lo antes expuesto es que se ve la necesidad de dejar documentada la información correcta que da soporte a las cifras reflejadas en los Estados Financieros de Bomberos, en aras de mantener la transparencia de la información que se le entregue tanto a entes internos como externos que la soliciten”.

Y se planteó la “**Recomendación No.2**”, la cual indica:

“Dejar documentada la información correcta que da soporte a las cifras reflejadas en los Estados Financieros de Bomberos, en aras de mantener la transparencia de la información que se le entregue tanto a entes internos como externos que la soliciten y así evitar confusiones”.

Por lo antes expuesto, se debe dejar documentada de forma correcta la información soporte de las conciliaciones bancarias, la cual sustenta los montos reflejados en la Nota No.3 de los Estados Financieros del BCBCR, en aras de mantener la transparencia de la información solicitada tanto por los entes internos como los externos. Al respecto se retoma **Recomendación No.2** del Informe AIB-129-2020. Ver **Recomendación No.2.**

## 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. Reglamentos, disposiciones y procedimientos:

- a. Retomar **Recomendación No.2 inciso b.4** del Informe **AIB-074-2020**, en relación con: Establecer un control, que bien puede ser una “lista de chequeo” la cual contenga entre otros, los diferentes apartados normados en el “Instructivo...”, y permita evidenciar y documentar la revisión que efectúa la dependencia Planificación, previo a que la Dirección respectiva emita el oficio de aprobación de los procedimientos.
- b. Actualizar el "Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra del Benemérito Cuerpo de Bomberos" y “2-01-00-003 Disposiciones pagos por bancos y medios electrónicos” a la luz de la última versión actualización del “Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR” en temas tales como apartados (Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido, Anexos y Detalle Histórico), “encabezado principal”, “Contenido”. Esta recomendación se hace extensiva para los demás documentos institucionales similares que no han sido actualizados.
- c. Retomar **Recomendación No.1 inciso a)** del Informe **AIB-059-2020**, en relación con: Realizar una revisión de todos los documentos de Tesorería “a la luz tanto de lo normado en el “Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”, en temas tales como, “Formato de los documentos”, “Contenido y formato del encabezado principal”, “Contenido y formato del Detalle Histórico”, “Sistema de codificación de documentos”, “Apartados” del cuerpo del documento, ajustar la prosa en los documentos oficializados según corresponda...”, “...Así mismo. Cumplir con lo instruido en el CBCR-024333-2020-DAB-00481 de actualizar los reglamentos internos y considerar las observaciones y recomendaciones indicadas en el presente informe.”
- d. Retomar **Recomendación No.3 inciso b)** del Informe **AIB-074-2020**, en cuanto a actualizar en los procedimientos 2-01-07-002, 2-01-07-003, 2-01-07-004, 2-01-07-005, 2-01-07-006 y 2-01-07-010, el número asignado en el segundo apartado, específicamente indicar el código “02”, esto una vez modificado el “Instructivo para elaboración de documentos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos”.
- e. Revisar los Procedimientos, Reglamentos y Disposiciones de Tesorería en el tema de estandarización y verificación de los encabezados, con el fin de que la información sea coincidente tanto en el nombre electrónico del documento como en los encabezados a lo interno de este, como una sana práctica al utilizar los códigos en los nombres del documento electrónico.



- f. Realizar una revisión junto con la dependencia de Planificación para determinar la viabilidad de normar el tema de la cantidad de caracteres que deben incluir en los nombres que se utilizan en los archivos electrónicos, de tal forma que se estandarice el uso de codificación y tamaño del nombre en los mismos. Esta recomendación se hace extensiva para el resto de las dependencias de la institución en línea con el Archivo Electrónico Institucional.
2. Retomar **Recomendación No.2** del Informe **AIB-129-2020**, en el sentido que se establezcan los mecanismos de control que permitan dejar documentada la información correcta que, a las conciliaciones bancarias, las cuales sustentan los montos reflejados en la Nota No.3 de los Estados Financieros BCBCR, en aras de mantener la transparencia de la información que se le entregue tanto a entes internos como externos que la soliciten y así evitar confusiones.