

R/ M/M
06/11/18



B/G
06/11/18

0000006
COPIA
ALCALDE, ESCAZÚ
6NOV'18 11:48
ESCAZÚ

Informe -AI-10-2018

06 de noviembre del 2018

Auditoría Especial en la Plataforma de Servicios



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
6 NOV 18
SECRETARÍA DE
Kare

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
RECURSOS HUMANOS
AM 11:46 6/NOV/2018
NVA

MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
TESORERÍA RECIBO
6 NOV 18 PM 2:05

Municipalidad de Escazú



AUDITORÍA INTERNA



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-10-2018

06 de noviembre 2018

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. Origen del Estudio	1
2. Objetivo(s) del Estudio.....	1
3. Alcance, Limitaciones y Logros del Estudio.....	1
4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría.....	2
5. Marco de Referencia del Estudio.....	2
6. Comunicación de Resultados.	3
7. Resultados.....	4
7.1 Resultados Satisfactorios.....	4
7.1.1 Colaboración por parte de las áreas en estudio	4
7.2 Hallazgos.....	4
7.2.1 Inconsistencias con el puesto asignado al Coordinador de Plataforma de Servicios.....	4
7.2.2 Mejoras en el Proceso de Depósitos de Plataforma.....	7
7.2.3 Falta de procedimientos e incumplimiento de los existentes.....	11
8. Conclusiones.....	16
9. Recomendaciones.....	17



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000008

003

Informe-AI-10-2018

06 de noviembre 2018

Bachiller.

Arnoldo Barahona Cortés.

Alcalde Municipal.

Estimado señor:

Asunto: Auditoría Especial en la Plataforma de Servicios

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué se examinó?

*En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría para el período 2018, el cual fue presentado al Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República, se realizó un estudio de carácter especial expuesto mediante los oficios GHA-348-2017, CO-15-2018 y TES-058-2018 ante la problemática de diferencias en los ingresos por pago de impuestos, con el **objetivo** de verificar el control interno en el Sub Proceso de Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Escazú.*

*El **alcance** del citado estudio abarcó la verificación de las transacciones de la Plataforma de Servicios del período del 1ro de diciembre del 2017 al 31 de marzo del 2018, ampliándose dicho alcance en los meses siguientes si fuese necesario*

¿Por qué es importante?

En este estudio vamos a verificar las funciones y procedimientos establecidos por el Sub Proceso de Plataforma de Servicios y Tesorería, con respecto a la administración de las cajas de los plataformistas, en donde un alto porcentaje de los pagos de bienes, servicios y patentes son recibidos en esta área.

¿Qué se encontró?

Una vez concluida la presente auditoria se determinaron los siguientes hallazgos y/o aspectos a mejorar en el control interno de los Sub procesos Plataforma de Servicios y Tesorería, para las cuales se emitieron recomendaciones a las personas encargadas de la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales [REDACTED] y a la Dirección Gestión Hacendaria a.i. [REDACTED] a fin de que estas situaciones sean subsanadas.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-10-2018

06 de noviembre 2018

C03

1. Inconsistencias con el puesto asignado al Coordinador de Plataforma de Servicios

En el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, actualizado al 26 de junio del 2018, no se indica el puesto de Coordinador de Plataforma de Servicios incumpliendo con el Código Municipal.

Recomendaciones

- a) *Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales, para que el puesto de Jefatura de la Plataforma de Servicios se incluya en el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, sometiendo dicho cambio a aprobación del Concejo Municipal.*
- b) *Iniciar en el término de un mes contado a partir de la fecha de recibo de este informe, los procedimientos administrativos correspondientes para determinar si existen vicios de nulidad del nombramiento en cuestión, tomando en consideración los hechos que se acreditan en el presente informe. Dicho procedimiento debe efectuarse en apego a los principios del debido proceso y de defensa previa observando lo indicado en la Ley General de Administración Pública.*
- c) *Realizar un estudio a efecto de establecer si procede la apertura de un procedimiento administrativo en contra de los eventuales responsables por los nombramientos en forma irregular, tomando en consideración los hechos que se acreditan en el presente informe. Dicho procedimiento debe efectuarse en apego a los principios del debido proceso y de defensa previa observando lo indicado en la Ley General de Administración Pública.*

2. Mejoras en el Proceso de Depósitos de Plataforma

El día 2 de abril del 2018, se depositó la suma de \$63.320.806,15 más la suma de \$400,00 que contemplan los dineros recaudados de los días 23 y 24 de marzo del 2018, dineros que se guardaron durante 8 días (que corresponden a las vacaciones ordinarias de semana santa otorgadas por la Municipalidad de Escazú al personal municipal) en la bóveda de la caja fuerte del edificio anexo. Esto representó un riesgo para la Institución.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000010
C0.3

Informe-AI-10-2018

06 de noviembre 2018

Recomendación

Girar instrucciones a la Dirección Gestión Hacendaria para que el Proceso de Tesorería, cuando la encargada no pueda efectuar los depósitos, delegue en su subalterna el efectuar el depósito correspondiente al día siguiente para efectos de control interno, porque no es sano dejar cuantiosas sumas de dinero guardadas en la bóveda del edificio por varios días.

3. Falta de procedimientos e incumplimientos de los existentes

La Auditoría Interna evaluó las funciones y procedimientos establecidos en el Sub Proceso de Plataforma de Servicios y Tesorería, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los mismos, esta revisión evidenció que faltan procedimientos, los procedimientos están muy generalizados, no se cumplen y en algunos casos se requiere que dichos procedimientos se actualicen.

Recomendaciones

- 1) *Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales, para que establezca el procedimiento del **formulario P-PFT-01** documento utilizado en la anulación de recibos y eliminar el encabezado que dice Fiscalización y Tarifas.*
- 2) *Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales para que modifique: el **Procedimiento 14.2. Recepción de Documentos Varios** en el **paso 14.2.5** por lo siguiente: La documentación elaborada por los plataformistas es dejada al final del día a la Jefatura de Plataforma de Servicios para su análisis, una vez revisada la documentación por la Jefatura es firmada y sellada para posteriormente distribuirse.*
- 3) *Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales para que el encargado de Plataforma de Servicios establezca un procedimiento para el cierre de cajas al final del día y un procedimiento cuando existan faltantes y sobrantes; en el caso de un sobrante elaborar un informe detallando la investigación de lo acontecido a la Tesorería para ser depositado en la cuenta municipal y que sea registrado por contabilidad.*
- 4) *Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.5 Revisión de Depósitos y Envío de Remesa al Banco** en el **paso 20.5.2. Entregar los recibos, hoja de remesa y depósito**: agregándole lo siguiente: son revisados a primera hora por la Tesorería los depósitos, para ser entregados al remesero en horas de la mañana, aprovechando que el Banco se*



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-10-2018

06 de noviembre 2018

encuentra abierto y para que los recursos queden depositados de una vez.

- 5) Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.5 Revisión de Depósitos y Envío de Remesa al Banco** en el paso **20.5.5 Confeccionar planilla de conducción**: para que el procedimiento incluya los pasos que actualmente se realizan dentro del edificio anexo.
- 6) Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.8 Arqueo, entrega y Recepción de Fondos** en el paso **20.8.5 Reponer el faltante de dinero**: agregándole lo siguiente: en caso de un sobrante la Tesorería procede a solicitar a la Jefatura de Plataforma de Servicios un detalle e investigación sobre el sobrante, con el fin de que comunique por escrito a qué corresponde el sobrante. Todo lo anterior, para que la Tesorería lo envíe a depositar a una cuenta Municipal y se registre en contabilidad, según lo que se indique por parte de la Plataforma, siempre y cuando corresponda a un sobrante efectivamente.

¿Qué Sigue?

Con fundamento en lo descrito y con el propósito de fortalecer la gestión de la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales y a la Dirección de Hacienda se insta al Alcalde Municipal a establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas anteriormente.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ 0000012^{CO.3}

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

Auditoría Especial en la Plataforma de Servicios.

1. Origen del Estudio.

Este estudio es de especial expuesto mediante los oficios: GHA-348-2017, CO-015-2018 y TES-058-2018 ante la problemática de diferencias en los ingresos por pago de impuestos. Obedece por demás al cumplimiento de parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018, el cuál fue presentado al Concejo Municipal y comunicado a la Contraloría General de la República.

2. Objetivo(s) del Estudio.

2.1 Objetivo General.

El objetivo general del estudio consistirá en la verificación del control interno en Sub Procesos de Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Escazú.

2.2 Objetivo Específico.

Asimismo, se consideraron los siguientes objetivos relacionados:

1. Verificar que las transacciones en efectivo se registren correctamente.
2. Verificar que las transacciones pagadas con tarjetas de Débito o de Crédito se registren en las cuentas de los usuarios.
3. Verificar la adecuadamente manipulación del dinero.
4. Verificar que los procedimientos del Sub Proceso sean efectivos y se ejecuten.
5. Verificar que los depósitos no tengan inconsistencias.
6. Verificar el ¿por qué? se están dando faltantes y sobrantes en los cierres de cajas de los plataformistas.

3. Alcance, Limitaciones y Logros del Estudio.

3.1 Alcance del Estudio.

El alcance del estudio comprenderá la verificación de las transacciones de la Plataforma de Servicios del período comprendido del 1ro. De diciembre del 2017 al 31 de marzo del 2018, ampliándose dicho alcance en los meses siguientes si fuese necesario.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

3.2 Limitaciones al alcance.

Durante el desarrollo del estudio se presentó el inconveniente de que la base normativa del Proceso de Recursos Humanos mostró varias inconsistencias que pueden ir en detrimento del control interno e impiden que se pueda efectuar una revisión eficaz de las transacciones de la Plataforma de Servicios. Por lo tanto, se continuó con el análisis en las diferencias encontradas en los oficios GHA-348-20217, CO-015-2018 y TES-058-2018 elaborados por la Directora Gestión Hacendario Máster [REDACTED], por el [REDACTED] y por la Asistente de Tesorería señorita [REDACTED].

4. Responsabilidad de la Administración y la Auditoría.

La veracidad y exactitud de la información en la que se basó esta Auditoría para llegar a los resultados obtenidos en el presente informe, es responsabilidad de la Administración Activa.

La responsabilidad de esta Auditoría consiste en emitir una opinión sobre la efectividad que el encargado de la Plataforma de Servicios realiza el proceso en la revisión de los cierres en las cajas al final del día de cada uno de los plataformistas y lo distribuye a otras áreas y que estén alineados con lo establecido en la normativa legal, técnica y administrativa aplicable.

5. Marco de Referencia del Estudio.

5.1 Normativa Consultada.

Para la realización del presente trabajo fue necesario consultar la siguiente normativa:

- Constitución Política
- Ley de Control Interno
- Ley General de la Administración Pública
- Procedimiento Administrativa P 20.5 Tesorería
- Procedimiento Administrativa P 20.6 Tesorería

5.2 Regulaciones de la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República.

El presente estudio de Auditoría se ejecutó de conformidad con las "Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público" (Resolución R-DC-119-2009) y las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP)" (R-DC-064-2014)



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000014 0.3

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

dictadas por la Contraloría General de la República.
Aplican además las regulaciones de la Ley General de Control Interno N° 8292 (Artículos 10, 11, 15, 36, 38 y 39).

5.3. Metodología Empleada.

- Analizar los procedimientos del Proceso de Plataforma de Servicios
- Recopilar información por medio de las entrevistas o conversaciones con los jefes del Sub Proceso de plataformas y/o funcionarios (as).
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Realizar inspecciones para verificar que las operaciones se realicen en la práctica

6. Comunicación de Resultados.

El pasado 1 de noviembre del 2018 la Auditoría Interna, mediante una reunión denominada "conferencia final" dio a conocer al [REDACTED] Alcalde Municipal, [REDACTED] Gerente Gestión Recursos Humanos y Materiales, [REDACTED] Asistente Despacho Alcaldía, Lic. [REDACTED] Gerente Gestión Hacendaria a.i., los resultados a los cuales se llegó en el desarrollo del estudio, así como las conclusiones y las recomendaciones que a criterio de esta Auditoría deberían girarse.

Tomando en consideración que los funcionarios antes mencionados acreditaron lo expuesto, se comentó sobre las recomendaciones del informe por lo que la Gerencia Gestión Recursos Humanos y Materiales y la Gerencia de Gestión Hacendaria se comprometieron a realizar procedimientos y cumplir con dichas recomendaciones.

En relación a la recomendación 9.1. del presente informe, la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales mediante el oficio RHM-1005-2018 de fecha 23 de octubre del 2018, comunica a la Auditoría Interna que ya ejecutó dicha recomendación, la cual fue aprobada por el Concejo Municipal mediante acuerdo AC-278-18 de fecha 17 de octubre del 2018.

Por parte de la Auditoría Interna, estuvieron presentes el [REDACTED] Profesional Municipal 2 y [REDACTED], Auditor Interno.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7. Resultados.

7.1 Resultados Satisfactorios.

7.1.1 Colaboración por parte de las áreas en estudio

El Coordinador de la Plataforma de Servicios fue muy colaborador con la información solicitada y en las entrevistas hechas por el funcionario de la Auditoría Interna. También se debe recalcar que el señor [REDACTED] lleva controles en relación con el control interno y se observa que es una persona cooperadora con sus subalternos.

La Coordinadora de la Tesorería muy ordenada en sus funciones y en el tiempo de entrega de la documentación solicitada y explicación de la misma. En relación con los controles en los dineros a depositar y documentación respeta los procedimientos existentes y muy accesible a los cambios en los procesos.

7.2 Hallazgos.

7.2.1 Inconsistencias con el puesto asignado al Coordinador de Plataforma de Servicios.

7.2.1.1 Condición.

El señor [REDACTED] está a cargo de la Plataforma de Servicios, sin embargo, revisando el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú actualizado al 26 de junio del 2018, no se observa dentro de los cargos contenidos, la categoría de Coordinador de Plataforma de Servicios.

Se le hizo la consulta a la Directora Gestión de Recursos Humanos y Materiales Licda. [REDACTED] por medio de un correo electrónico y respondió que el señor [REDACTED] se encuentra en la unidad administrativa que se llama Plataforma de Servicios, el puesto es Profesional Municipal 3, el cargo es Coordinador de la Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

Al analizar las funciones del Coordinador de la Ventanilla única de Atención al Ciudadano que se indica en el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, con las funciones que debería desarrollar el encargado de la Plataforma de Servicios se detecta que no existe similitud alguna con las funciones que desarrolla en dicho puesto. Las funciones que menciona el Manual de Puestos son muy similares a las funciones de la Contraloría de Servicios puesto que existía antes de la reestructuración.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

000001603

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7.2.1.2 Criterio.

Principio de legalidad

Constitución Política

Artículo 11.-

Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública.

La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La Ley señala los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.

Ley General de la Administración Pública

Artículo 11.-

- 1. La administración pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.*
- 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.*

Código Municipal

Manual descriptivo de puestos general, de los sueldos y salarios

Artículo 128, - Para ingresar al servicio dentro del régimen municipal se requiere:

- a) Satisfacer los requisitos mínimos que fije el Manual descriptivo de puestos para la clase de puesto de que se trata.*

Artículo 129,- Las Municipalidades adecuarán y mantendrán actualizado el Manual



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

Descriptivo de Puestos General, con base en un Manual descriptivo integral para el régimen municipal. Contendrá una descripción completa y sucinta de las tareas típicas y suplementarias de los puestos, los deberes, las responsabilidades y los requisitos mínimos de cada clase de puestos, así como otras condiciones ambientales y de organización. El diseño y la actualización del Manual descriptivo de puesto general estará bajo la responsabilidad de la Unión Nacional de Gobiernos Locales.

Para elaborar y actualizar tanto el Manual general como las adecuaciones respectivas en cada municipalidad, tanto la Unión Nacional de Gobiernos Locales como las municipalidades podrán solicitar colaboración a la Dirección General de Servicios Civil.

Las municipalidades no podrán crear plazas sin que estén incluidas, en dichos manuales, los perfiles ocupacionales correspondientes. (Lo subrayado no corresponde al original).

Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, actualizado al 26/6/2018.

Coordinador de la Ventanilla única de atención al Ciudadano.

Planear, organizar, coordinar, ejecutar y controlar las labores administrativas de la unidad, tales como: planificación, distribución y supervisión del trabajo diario de la unidad, atención del público, atención de funcionarios, revisión y firma de documentos.

Elaborar informes varios, reuniones internas y externas.

Coordinar, controlar y supervisar todo lo relacionado con la prestación del servicio sobre los trámites necesarios ante la municipalidad.

Velar por que los usuarios obtengan los formularios que sean requeridos para optar por el servicio que brinda la municipalidad.

Supervisar que las solicitudes de certificaciones, estudios, quejas y otros asuntos, pasen a donde corresponda y darles el seguimiento a efecto de que sean atendidos.

Supervisar y controlar todo tipo de correspondencia que ingrese a la municipalidad.

Coordinar con todas las oficinas municipales a efecto de conocer los distintos procedimientos y cambios que acontezcan en los procedimientos.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ 0000018
AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

Analizar el desempeño del proceso para determinar acciones para mejorar la atención y resolución de trámites de los contribuyentes.

Recibir las denuncias que presenten los administrados y trasladar la misma al proceso que corresponda. (AC-121-17 del 30-05-17).

Implementar la simplificación de trámites, expediente digital y la ventanilla única (AC 121-17 del 30-05-17).

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

Carreras afines:

Administración, ingeniería industrial o cualquier otra que, mediante estudio técnico realizado por la Dirección de Recursos Humanos y Apoyo Logístico se demuestre atinente.

7.2.1.3 Causa.

Con respecto a la causa sobre el hallazgo encontrado la Gerente Gestión de Recursos Humanos y Materiales [REDACTED] menciona en el oficio RHM-975-2018 de fecha 4 de octubre 2018, lo siguiente en respuesta al Memo AI-105-2018 con fecha 27 de setiembre, del presente año, lo siguiente: "le indicamos que nos encontramos en el análisis del documento donde se realizarán los ajustes correspondientes en el Manual de Puestos vigente".

7.2.1.4 Efecto.

El puesto de Coordinador de Plataforma de Servicios no existe dentro del Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, incumpliendo con el Código Municipal, con la consecuencia administrativa de lo que eso conlleva.

7.2.2 Mejoras en el Proceso de Depósitos de Plataforma.

7.2.2.1 Condición.

En los siguientes cuadros se muestran los dineros que fueron recaudados en la Plataforma de Servicios por pago de impuestos municipales que corresponden a los días 23 y 24 de marzo del 2018, por la suma **¢63.320.806,15** más la suma de **\$400,00**, estos dineros fueron guardados en la bóveda del edificio anexo durante ocho días (estos días corresponden a la semana santa que la municipalidad de Escazú cerro, para dar vacaciones ordinarias a los funcionarios municipales). Estos dineros fueron



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

depositados el día 2 de abril del año 2018.

Depósitos en Colones
Día 02/4/2018

Fecha de Recaudación	Número de Depósito	Monto a Depositar
23/03/2018	00008583	¢17.220.191,57
23/03/2018	00008584	25.608.329,47
23/03/2018	00008585	3.600.734,88
23/03/2018	00008586	9.572.927,85
Total	-	¢56.002.183,77

Depósitos en Colones
Día 02/04/2018

Fecha de Recaudación	Número de Depósito	Monto a Depositar
24/03/2018	00008587	¢3.979.381,96
24/03/2018	00008588	3.339.240,42
Total	*	¢7.318.622,38

Depósitos en Dólares
Día 02/04/2018

Fecha de Recaudación	Número de Depósito	Monto a Depositar en Dólares
23/03/2018	00002587	\$300,00
23/03/2018	00002588	100,00
Total	*	\$400,00

El dejar grandes sumas de dinero dentro de la bóveda del edificio anexo por varios días, es exponer a la Institución a riesgos innecesarios. Adicionalmente, se desaprovecha la oportunidad de generar algún dinero por intereses a la vista.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000020 CO.3

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7.2.2.2 Criterio.

Normas Técnicas Básicas que regulan al Sistema de Administración Financiera N-1-2007-CO-DFOE

Norma 2.4.1. El subsistema de Tesorería comprende tanto el conjunto de órganos participantes, como las normas y procedimientos utilizados en la percepción, seguimiento y control de los recursos financieros y en los pagos de las obligaciones contraídas, así como la administración y custodia de los dineros y valores que se generen.

- a) Mantener al menor costo posible de la liquidez necesaria, para cumplir oportunamente con los compromisos financieros de la ejecución del presupuesto.*
- b) Realizar, de manera eficiente y eficaz, los pagos por los bienes y servicios, así como por la atención de la deuda pública y otras obligaciones.*

Norma 2.4.5 Gestión de ingresos, custodia y manejo. La gestión para recaudar las rentas corresponde a las instancias internas respectivas. Una vez recaudados, los ingresos es responsabilidad exclusiva de la unidad de tesorería la custodia y el manejo de tales recursos.

Manual de Clases actualizado al 26/06/2018 VII.

Tesorero (a) Municipal

*Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades de tesorería, mediante la **definición** de políticas de recaudación, custodia, pago y control de los recursos financieros municipales; la coordinación a lo interno de la municipalidad con el fin de articular las acciones necesarias para la canalización y atención efectiva de las diferentes obligaciones de pago de la municipalidad y del manejo de la caja chica, la custodia de valores y garantías de cumplimiento; el control general de ingresos y egresos municipales, tanto por partida como general; la inversión de excedentes sea a la vista o a plazo; la presentación de informes mensuales y trimestrales; la ejecución del control cruzado de las cuentas corrientes, inversiones y saldos de presupuesto. Asimismo, le corresponde formular y presentar los flujos de efectivos periódicos ante la administración municipal, realizar arqueos periódicos a los plataformistas encargados de recaudación y ejecutar otras tareas propias del puesto.*



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

Procedimiento 20.5 Revisión de Depósitos y envío de Remesa al Banco

Se dirige a la estación de trabajo a la persona plataformista, quien le entrega los recibos, la hoja de remesa (F-TES-03) y comprobantes de depósito que tienen en custodia del día anterior.

Se traslada con la documentación al cubículo habilitado para la revisión. Retira los recursos recaudados de la caja fuerte, cuenta el dinero en efectivo, revisa los cheques y su razón de depósito y que éste bien confeccionado en general todo el depósito. Si se encuentra alguna inconsistencia se dirige a la plataformista de inmediato para solucionar el error.

Le devuelve a cada persona plataformista la hoja de remesa (F-TES-03) debidamente firmada sellada, como comprobante de que se recibieron todos los valores del depósito.

Confecciona la planilla de conducción que incluye el total de valores a transportar. Los valores se incluyen en una bolsa especial y se custodian en la caja fuerte hasta que la compañía de transporte de valores se apersona para el traslado de los valores al banco.

Se entrega la remesa a las personas funcionarias de transporte de valores del banco, quienes firman la planilla de conducción de empresa transportadora y dejan una copia para tesorería

7.2.2.3 Causa.

El Gerente Hacendario a.i. [REDACTED] informa en el oficio TES-213-2018 de fecha 9 de octubre, 2018, indica que la causa se debe a lo siguiente:

"las funcionarias de Tesorería tomaron vacaciones, por autorización que se otorgó en forma colectiva a todos los funcionarios de la institución en la Semana Santa. El no contar con la cantidad de personal necesario para la Tesorería, origina este tipo de situaciones. Se dificulta que las únicas dos funcionarias de Tesorería puedan gozar de vacaciones como el resto del personal, a su vez es inminente la necesidad de contar con otra persona, primero por exceso de labores, al ser un área que atiende público interno por caja chica, público externo por pagos y garantías, y a su vez revisar las labores diariamente de cuatro cajeros; segundo para contar con una persona que atienda situaciones de vacaciones de emergencias, de días feriados, e incluso de sábados, ya que una tercera persona podría trabajar sábados y enviarse remesas los sábados, y no tener que esperar hasta el día lunes. Al dotarse de personal adecuado, se podría desarrollar una mejor labor, se evitarían estas causas, que luego tienen sus efectos, que siempre en la Tesorería tienen que ver con riesgos, por ser de Tesorería un área de riesgo permanente".



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000022 CO.3

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7.2.2.4 Efecto.

A pesar, que el dinero se encontraba depositado en la bóveda del edificio anexo, el monto era bastante considerable; se corrió un riesgo ante cualquier eventualidad que pudo acontecer en el tiempo de resguardo de los dineros antes citados. También se comprometió a los funcionarios municipales que laboraron hasta el mediodía del día 24 de marzo del 2018.

7.2.3 Falta de procedimientos e incumplimiento de los existentes.

7.2.3.1 Condición.

Plataforma de Servicios

Anulación de Recibos

En el Sub Proceso de Plataforma de Servicios se utiliza el **formulario P-PFT-01** para la anulación de recibos, sin embargo, no hay un procedimiento para este proceso. Además, el encabezado del formulario dice Fiscalización y Tarifas cuando hoy en día el área se llama Sub Proceso de Plataforma de Servicios.

Recepción de Documentos Varios

Se ha estado incumpliendo con lo que indica el **procedimiento P-PS-14 del 24/05/17 14.2. Recepción de Documentos Varios en el paso 14.2.5**, porque actualmente el procedimiento utilizado por el encargado de la Plataforma de Servicios es diferente al indicado en el Procedimiento establecido.

Además, se deben modificar algunos procesos: que una vez analizada la documentación se firma y se sella por parte de la Jefatura de Plataforma de Servicios y se distribuye.

Falta de Procedimiento por diferencias en cajas.

Este Sub Proceso no tiene un procedimiento para los cierres de la oficina general por parte del encargado de Plataforma de Servicios que consiste: en la revisión de todos los documentos que emiten los plataformistas y los cierres en las cajas al final del día, con el propósito que si hay diferencias se detecten en ese mismo momento y no hasta el día siguiente como se procede actualmente.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

Ejemplo de estas diferencias son las siguientes:

Diferencia ₡10.000,00

Con respecto al oficio GHA-348-2017 de fecha 20 de diciembre del 2017 elaborado por la Dirección de Hacienda y dirigido al coordinador de la Plataforma de Servicios señor [REDACTED], en la plataforma se cobró mediante tarjeta electrónica (cargo 000473) la suma de ₡168.384,00 por el pago de impuestos de la finca No. [REDACTED] a nombre de [REDACTED] y el recibo se hizo por la suma de ₡158.384,17 generando una diferencia de **₡10.000,00** de más. Esta diferencia se ajusta por medio de la Nota de Crédito No. 147/2017 de fecha 21/12/2017.

Diferencia ₡30.000,00

El día 15 de diciembre del 2017, se cobró un pago de patente por un monto de ₡130.039,59 por medio de la tarjeta electrónica (cargo 572) y el recibo se hizo por un monto de ₡160.039,59 generando una diferencia de **₡30.000,00** de menos, dicho monto se recuperó el día 21/12/2017 porque la clienta entregó el faltante al plataformista [REDACTED] se depositó el día 22/12/2017 en la cuenta municipal del Banco Nacional de Costa Rica por medio del depósito No. 7785.

Diferencia ₡6.000,00

En el oficio CO-015-2018 de fecha 9/01/2018 elaborado por el Subproceso de Contabilidad menciona que se cobró el día 18/12/2017 un monto por la suma de ₡37.793,10 mediante tarjeta electrónica (cargo 000597) por pago de patentes a nombre del [REDACTED] y el recibo No. 993108 se hizo por un monto de ₡31.793,10, generando una diferencia de **₡6.000,00** de más, para ajustar dicha diferencia se hizo la Nota de crédito de fecha 9/01/2018 No. 001/2018 por la suma de **₡6.000,00** a la patente No. [REDACTED]

Diferencia ₡10.000,00

En el oficio CO-116-2018 de fecha 16/03/2018, elaborado por el Subproceso de Contabilidad dirigido al Coordinador de Plataforma de Servicios señor [REDACTED] en donde se le informa que el día 13/03/2018 se cobró la suma de ₡112.116,02 mediante la tarjeta electrónica (cargo 001840) por concepto de impuestos municipales a nombre del señor [REDACTED] y de la señora [REDACTED] y los recibos No. 1018215 y 1018216 por un monto de ₡122.116,02, generando una diferencia de **₡10.000,00** de menos. En el oficio TES-058-2018 elaborado por la Tesorería Municipal le informa al contador municipal señor [REDACTED] que dicha diferencia fue depositada el día 19/03/2018 con el depósito No. 7786 en la cuenta 676-



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

000002403

Informe-AI-010-2018

06 de noviembre de 2018

6 del Banco Nacional de Costa Rica a nombre de la Municipalidad de Escazú una vez que la plataformista señorita [REDACTED] recibió el efectivo por parte del cliente.

Diferencia ₡118.000,00

Con respecto al oficio TES-064-2018 de fecha 22 de marzo del 2018, la Tesorería le informa al Contador Municipal que hubo un sobrante el día 20 de marzo por la suma de **₡118.000,00** a raíz de problemas con el Sistema Decsis y fue depositado en la cuenta Municipal 676-6 del Banco Nacional de Costa Rica por medio del depósito No.7787.

En el oficio TES-106-2018 elaborado por la Tesorería Municipal el 2 de mayo del 2018, le solicitan al Jefe de Plataforma [REDACTED] que investigue el error cometido para que se logre detectar lo sucedido de parte del Proceso Contable, con la intención de que dichos sobranes se ajusten de la forma correcta de acuerdo a la normativa contable.

En el oficio PS-43-2018 de fecha 14 de mayo del 2018, elaborado por el Coordinador de Plataforma de Servicios le comunica a la [REDACTED] Coordinadora de Tesorería, indica expresamente que no se logró encontrar la razón de esta diferencia de ₡118.000,00, ni aun reuniéndose con personal de Decsa, por lo que se debe dejar el dinero en las cuentas de la Municipalidad por algún eventual reclamo de algún contribuyente en el futuro.

Sin embargo, en el estudio realizado por la Auditoría Interna se detectó que se hicieron 2 pagos a nombre del señor [REDACTED], un pago se hizo con el recibo No. 1022457 por un monto de **₡81.600,22** y el otro pago se hizo con el recibo No. 1022458 por un monto de **₡36.660,00** ambos pagos se encuentran registrados en la cuenta del cliente.

Es importante, mencionar que el tiempo a transcurrido desde el mes de marzo hasta la fecha, se le solicitó al Coordinador de Plataforma de Servicios [REDACTED] una investigación para poder detectar el sobrante, y no se obtuvo una respuesta satisfactoria con respecto a lo ocurrido. Debido a que el señor [REDACTED] en los documentos que entrego a la Auditoría Interna para su análisis, no tienen un detalle de lo que describe la Auditoría Interna en su revisión.

Tesorería

En el Procedimiento P-TES-20 06/06/17, 20.5. Revisión de Depósitos y Envío de Remesa al Banco en el paso 20.5.2 se observó que hacen falta algunos pasos, por



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

lo tanto, se deben de agregar los siguientes: son revisados a primera hora por la Tesorería los depósitos, para ser entregados al remesero en horas de la mañana, aprovechando que el Banco se encuentra abierto y para que los recursos queden depositados de una vez.

En el **Paso 20.5.5. Confeccionar planilla de conducción:** los pasos se encuentran muy generalizados, por lo tanto, se debe modificar por los siguientes pasos de acuerdo a la realidad:

- A) *Por estacionarse el vehículo de valores, los guardas de seguridad revisan la placa del vehículo en el patrón que envió el Banco Nacional de Costa Rica.*
- B) *El guarda de seguridad les pide la identificación (carné de la Empresa Dunbar International).*
- C) *El guarda revisa que el carné sea de la persona que ingresa al municipio.*
- D) *El guarda revisa en el patrón que envió el Banco Nacional de Costa Rica para identificar las personas autorizadas para transportar la remesa.*
- E) *Al terminar el guarda con la revisión de autorizaciones se llama a la Tesorera o a la asistente de Tesorería para que entreguen el dinero recaudado del día anterior.*
- F) *El custodio ingresa con la Tesorera o asistente de Tesorería a la bóveda.*
- G) *Los guardas de seguridad y el custodio permanecen en la entrada atentos a cualquier situación que suceda.*
- H) *Los guardas llevan un registro de cada remesa diaria que sale de las instalaciones anotándose en un libro de actas.*
- I) *El control en el libro de actas lo llevan los guardas y la señora [REDACTED]*

En el Procedimiento 20.8.5 Responder el faltante de dinero: se observó que hacen faltan varios pasos que se deben de agregar al procedimiento como son: en caso de un sobrante la Tesorería procede a solicitar a la Jefatura de Plataforma de Servicios un detalle e investigación sobre el sobrante, con el fin de que comunique por escrito a qué corresponde el sobrante. Todo lo anterior, para que la Tesorería lo envíe a depositar a una cuenta municipal y se registre en contabilidad, según lo que se indique por parte de la Plataforma, siempre y cuando corresponda a un sobrante efectivamente.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

0000026
C03

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7.2.3.2 Causa.

Plataforma de Servicios

El Coordinador de la Plataforma de Servicios, [REDACTED] en el Oficio 745-GC-2018 de fecha 28 de setiembre, 2018 indica que las causas se deben por errores involuntarios de los plataformistas.

Indica además el señor [REDACTED] respecto a la diferencia de \$118.000,00 lo siguiente:

"debido a actualizaciones del sistema Decsa a la hora del cierre el compañero de la plataforma de servicios [REDACTED] detecta un recibo fantasma el cual le da una diferencia la cuál no le permite cerrar caja, después de revisar minuciosamente el dinero y demás transacciones, se identifica que se debe anular la operación de caja que generaba los recibos 1022457 1022458 por los montos de \$81.600,22 y \$36.660,00 para aplicar de nuevo debido al faltante, sin embargo el monto de duplico y a la hora de aplicarlo de nuevo sobran \$118.000,00 los cuales luego de investigaciones de todas las partes y de no encontrar errores tanto de contabilidad, tesorería y la Plataforma de Servicios, inclusive reuniéndonos con personal de Decsa, como lo es el señor [REDACTED], no se logra identificar y nos indica que en este caso lo más indicado, es por parte de la municipalidad mantenerlo en la cuenta por algún futuro reclamo de algún contribuyente".

"Por lo que se menciona, que se me solicito (sic) a mi persona detectar el sobrante y no se obtuvo respuesta es falso debido a que se dio respuesta mediante el oficio Ps-43-2018 el cual adjunto a este documento y se puede comprobar que si se dio la respuesta al caso y lo acontecido en ese momento".

Tesorería

El Gerente Hacendario a.i. [REDACTED] informa en el oficio TES-212-2018 de fecha 9 de octubre, 2018, que la causa se debe a la falta de ajuste de detalle de labores en los procedimientos, por contar con poco personal en la Tesorería es muy difícil contar con tiempo para realizar dicha labor, se mantienen redactados en forma generalizada, no se indica el detalle paso a paso de lo que se hace cada día, sin embargo, diariamente se cumple con un protocolo de seguridad al revisar los depósitos y enviar la remesa al banco, lo pendiente es incluir el detalle de lo que se realiza, en la redacción del procedimiento como tal.



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

7.2.3.3 Efecto.

La falta de un procedimiento para la utilización del formulario P-PFT-01 que se utiliza para la anulación de recibos, en los casos de cheques mal confeccionados, en los pagos duplicados, en los errores que genera el sistema; también hace falta un procedimiento para los cierres de la oficina general, por parte del encargado de la plataforma de servicios al final del día, sobre todo cuando hay diferencias por sobrantes.

La ausencia de procedimientos en el Sub Proceso de Plataforma de Servicios afecta los objetivos del control interno por medio del establecimiento de procedimientos que a continuación se mencionan:

- ✓ Detectar las actividades que se deben implementar, modificar o desechar, de acuerdo al análisis de las actividades de los puestos establecidos para el logro de los objetivos.
- ✓ Por medio del análisis mejorar la productividad del Sub Proceso, de la manera que realizan las operaciones, tiempos y movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, logrando la eficiencia o modificar las operaciones del puesto para la mejorar la actividad.
- ✓ Ser una base para la inducción del nuevo personal al puesto con respecto a las obligaciones y actividades a realizar. De manera tal, se pueda evaluar la productividad y efectividad del empleado en el puesto (valuación de Desempeño (Presupuesto de Sueldos) y facilitar las Auditorías Operativas para hallar desviaciones en el desarrollo de las actividades de manera fácil y expedita.
- ✓ Garantizar el apego al bloque de legalidad en las funciones realizadas por el personal de la Dirección Gestión Humanos y Materiales.

8. Conclusiones.

La Auditoría Interna considera que, al 11 de octubre del 2018, las debilidades de control interno, los hallazgos y los resultados satisfactorios encontrados durante este estudio en la evaluación a la Plataforma de Servicios, Tesorería, no permite tener una seguridad razonable de que el cumplimiento de los objetivos de la Plataforma de Servicios se esté llevando a cabo satisfactoriamente. Por lo tanto, la opinión general se requiere de mejoras.

En el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, actualizado al 26 de junio del 2018, no se indica el puesto de Coordinador de Plataforma de Servicios incumpliendo con el Código Municipal. (Punto 7.2.1 de los resultados de este informe).



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ 000002803

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018

06 de noviembre de 2018

El día 2 de abril del 2018, se depositó la suma de ₡63.320.806,15 más la suma de \$400,00 que contemplan los dineros recaudados de los días 23 y 24 de marzo del 2018, dineros que se guardaron durante 8 días (que corresponden a las vacaciones ordinarias de semana santa otorgadas por la Municipalidad de Escazú al personal municipal) en la bóveda de la caja fuerte del edificio anexo. Esto representó un riesgo para la Institución. (Punto 7.2.2 de los resultados de este informe).

La Auditoría Interna evaluó las funciones y procedimientos establecidos en el Sub Proceso de Plataforma de Servicios y Tesorería, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los mismos, esta revisión evidenció que faltan procedimientos, los procedimientos están muy generalizados, no se cumplen y en algunos casos se requiere que dichos procedimientos se actualicen. (Punto 7.2.3 de los resultados de este informe).

9. Recomendaciones.

Con fundamento en los resultados obtenidos, así como en las potestades conferidas en la Ley General de Control Interno artículos 12 inciso c) y 39, se emiten recomendaciones, en virtud de las circunstancias encontradas, para mejorar los controles internos, la eficiencia operativa y los resultados.

Esta Auditoría se reserva la posibilidad de verificar, mediante los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

Al Alcalde Municipal

9.1. Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales, para que el puesto de Jefatura de la Plataforma de Servicios se incluya en el Manual de Puestos de la Municipalidad de Escazú, sometiendo dicho cambio a aprobación del Concejo Municipal. (Punto 7.2.1. de los resultados de este informe).

9.2. Iniciar en el término de un mes contado a partir de la fecha de recibo de este informe, los procedimientos administrativos correspondientes para determinar si existen vicios de nulidad del nombramiento en cuestión, tomando en consideración los hechos que se acreditan en el presente informe. Dicho procedimiento debe efectuarse en apego a los principios del debido proceso y de defensa previa observando lo indicado en la Ley General de Administración Pública. (Punto 7.2.1. de los resultados de este informe).



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

AUDITORÍA INTERNA

Informe-AI-010-2018
06 de noviembre de 2018

9.3. Realizar un estudio a efecto de establecer si procede la apertura de un procedimiento administrativo en contra de los eventuales responsables por los nombramientos en forma irregular, tomando en consideración los hechos que se acreditan en el presente informe. Dicho procedimiento debe efectuarse en apego a los principios del debido proceso y de defensa previa observando lo indicado en la Ley General de Administración Pública. (Punto 7.2.1. de los resultados de este informe).

9.4. Girar instrucciones a la Dirección Gestión Hacendaria para que el Proceso de Tesorería, cuando la encargada no pueda efectuar los depósitos, delegue en su subalterna el efectuar el depósito correspondiente al día siguiente para efectos de control interno, porque no es sano dejar cuantiosas sumas de dinero guardadas en la bóveda del edificio por varios días. (Punto 7.2.2. de los resultados de este informe).

9.5. Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales, para que establezca el procedimiento del **formulario P-PFT-01** documento utilizado en la anulación de recibos y eliminar el encabezado que dice Fiscalización y Tarifas. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).

9.6. Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales para que modifique: **Procedimiento 14.2. Recepción de Documentos Varios** en el **paso 14.2.5** por lo siguiente: La documentación elaborada por los plataformistas es dejada al final del día a la Jefatura de Plataforma de Servicios para su análisis, una vez revisada la documentación por la Jefatura es firmada y sellada para posteriormente distribuirse. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).

9.7. Girar instrucciones a la Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales para que el encargado de Plataforma de Servicios establezca un procedimiento para el cierre de cajas al final del día y un procedimiento cuando existan faltantes y sobrantes, en el caso de un sobrante elaborar un informe detallando la investigación de lo acontecido a la Tesorería para ser depositado en la cuenta municipal y que sea registrado por contabilidad. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).

9.8. Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.5 Revisión de Depósitos y Envío de Remesa al Banco** en el **paso 20.5.2. Entregar los recibos, hoja de remesa y depósito**: agregándole lo siguiente: son revisados a primera hora por la Tesorería los depósitos, para ser entregados al remesero en horas de la mañana, aprovechando que el Banco se encuentra abierto y para que los recursos queden depositados de una vez. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).



MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ 0000030

AUDITORÍA INTERNA

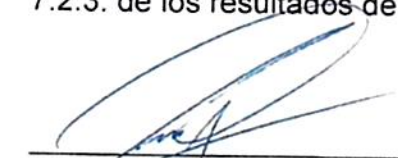
003

Informe-AI-010-2018

06 de noviembre de 2018

9.9. Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.5 Revisión de Depósitos y Envío de Remesa al Banco** en el paso **20.5.5 Confeccionar planilla de conducción**: para que el procedimiento incluya los pasos que actualmente se realizan dentro del edificio anexo. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).

9.10 Girar instrucciones a la Dirección de Hacienda para que modifiquen el **Procedimiento 20.8 Arqueo, entrega y Recepción de Fondos** en el paso 20.8.5 **Reponer el faltante de dinero**: agregándole lo siguiente: en caso de un sobrante la Tesorería procede a solicitar a la Jefatura de Plataforma de Servicios un detalle e investigación sobre el sobrante, con el fin de que comunique por escrito a qué corresponde el sobrante. Todo lo anterior, para que la Tesorería lo envíe a depositar a una cuenta Municipal y se registre en contabilidad, según lo que se indique por parte de la Plataforma, siempre y cuando corresponda a un sobrante efectivamente. (Punto 7.2.3. de los resultados de este informe).


Lic. Erick Calderón Carvajal.
Auditor Interno.



Concejo Municipal.
Dirección Gestión Recursos Humanos y Materiales
Dirección de Hacendarios a.i.
Sub Proceso Tesorería
Sub Proceso Plataforma de Servicios
Papeles de trabajo.
Archivo.

