

Universidad Nacional Autónoma.

Facultad de Ciencias Sociales.

Instituto de Estudios del Trabajo.

“Sistema de control interno en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social en el segundo semestre del año 2004”.

Memoria trabajo de graduación sometido a consideración del tribunal examinador como requisito parcial para optar al grado de licenciatura en administración con énfasis en gestión financiera.

Alexander Segura Segura.
Roy Tijerino Vargas.

MAE: Kattia Vasconcelos Vásquez.

Campus Omar Dengo.

Heredia, 2005.

Universidad Nacional Autónoma.

Facultad de Ciencias Sociales.

Instituto de Estudios del Trabajo.

Memoria Seminario Trabajo de Graduación.

Alexander Segura Segura.
Roy Tijerino Vargas.

Campus Omar Dengo.

Heredia, 2005.

Dedicatoria.

Este pequeño logro, se lo agradezco y dedico, a quien me formó en su imaginación y por medio de su aliento, me dio la vida. Quien además, me vio crecer y resguarda de mí hasta el último de mis días; para que cuando sea el momento, el bien y la misericordia moren también en mi alma, como lo hacen en la de él. Ese gran ser, omnipotente y omnipresente, de quien soy parte; él, es el "DIOS TODOPODEROSO", quien reina más allá de lo que conocemos como el cielo y la Tierra, lo finito e infinito. Gracias a ti DIOS...

Por otra parte, este triunfo profesional que arraiga en mi vida, se lo dedico y agradezco a una mujer especial, que me trajo al mundo, me arrullo en sus brazos cuando niño y me vio crecer. Esa persona, es mi madre, Virginia Segura Segura, a quien muchas veces no le manifesté ese cariño y ternura, no por falta de interés, sino debido a que casi siempre me guardo lo que siento.

Otra persona que le agradezco gran parte de lo que soy, mis principios e ideales; es una gran mujer que la considero otra madre. Esa persona es mi abuela, Doña Audilia Segura Porras.

Le agradezco este logro de mi vida, a una persona que se encuentra donde todos algún día deseáramos llegar, en cuyo lugar mora la paz, el amor y todo lo que el ser humano anhela conseguir. Esa persona, es mi hermana Gretell Segura Segura, quien aunque físicamente no se encuentra presente, su gran corazón perdura en todos aquellos que la recordamos con satisfacción y orgullo.

Por último, le agradezco también, a mis familiares, amigos y compañeros, que de una u otra forma, integran parte de lo que soy en sociedad. En especial, Roy Tijerino y a la Licda. Katia Vasconcelos; quienes lidiaron junto a mí este reto, y hoy no solo lo vemos plasmado en papel y tinta; sino también en nuestra mente y corazón.

Alex Segura.

Dedicatoria.

A Dios

Primeramente, le agradezco al todo poderoso por permitirme culminar este proyecto de grandes sacrificios y alegrías que hoy se ven finalizadas con éxito como uno de los propósitos de mi vida.

A mi Madre.

Por darme el don de la vida, acompañarme en los momentos difíciles y compartir las tristezas y alegrías de mi vida, con su apoyo incondicional, por los sacrificios realizados para finalizar como un profesional de éxito que te quiere expresar su sincero agradecimiento!!!

A mi Abuelo.

Por extenderme su mano en la vida, con amor y comprensión. Muchas Gracias!!!

A mis Hermanas.

Al pasar el tiempo he valorado el gran tesoro de tenerlas conmigo, poder contar con ellas y compartir esta alegría después de las dificultades que hemos pasado juntos.

A mi Familia.

Que en la adversidad tiene que superar dificultades, a mis primos que son como hermanos por lo compartido en el transcurso de nuestras vidas, a mis tíos que siempre me han deseado lo mejor.

A la nuestra tutora.

Kattia gracias por brindarnos la guía necesaria para finalizar este trabajo de graduación.

A mis compañeros.

Por todo lo que hemos compartido, por el aprendizaje adquirido en esta experiencia y la colaboración para superar las adversidades y complejidad de lo vivido en el transcurso del proyecto, gracias Alex!!!

A mis amigos.

Por las experiencias compartidas en nuestra infancia y juventud, gratos recuerdos llenos alegrías y vivencias únicas, en especial agradecimiento Juan K, Marisol, Randall y Rodolfo.

Roy Tijerino

Agradecimientos.

En especial a la Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense del Seguro Social y a su personal que colaboraron en al realización de este proyecto.

A nuestra tutora Kattia Vasconcelos por el apoyo y guía!!!

TABLA DE CONTENIDOS.

INTRODUCCION	1
CAPITULO I: ASPECTOS METODOLOGICOS	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Descripción del problema.....	2
1.1.2 Interrogantes de la investigación.....	3
1.1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.1.4 Delimitación temporal, espacial e institucional (enfoque).....	5
1.2 Objetivos de la investigación.....	6
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos.....	6
1.3 Modelo de análisis.....	7
1.3.1 Relación e Interrelaciones.....	8
1.3.2 Conceptualización operacionalización e instrumentación de las variables.....	9
1.4 Estrategia de la investigación aplicada.....	11
1.4.1 Tipo de investigación.....	11
1.4.2 Fuentes de Información.....	12
a. Fuentes primarias.....	12
b. Fuentes secundarias.....	13
1.4.3 Población.....	13
1.4.4 Recopilación de la información.....	16
1.4.4.1 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.....	16
1.4.5 Análisis e interpretación de la información.....	17
1.4.5.1 Alcances y Limitaciones.....	18
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	19
2.1 Generalidades de las instituciones.....	20

2.2 Marco Legal.....	29
CAPITULO III: MARCO CONCEPTUAL.....	53
3.1 Conceptualización de la teoría específica del tema de investigación (basado en el modelo diseñado por la investigación).....	54
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	66
4.1 Describir las funciones en el área de ingresos de la sucursal de Heredia de la CCSS de manera ordenada y sencilla para el segundo semestre del 2004.....	67
4.2 Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la sucursal de Heredia de la CCSS durante el segundo semestre del 2004.....	71
4.3 Identificar y sistematizar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la sucursal de Heredia de la CCSS durante el segundo semestre del 2004.....	76
4.4 Verificar la aplicación del control interno en el área de ingresos de la sucursal de Heredia de la CCSS durante el segundo semestre del 2004.....	91
CAPITULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....	105
5.1. Conclusiones.....	106
5.2. Recomendaciones.....	109
BIBLIOGRAFÍA.....	113
BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	114
PAGINAS EN INTERNET.....	115
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	116
ANEXOS.....	118

LISTA DE TABLAS

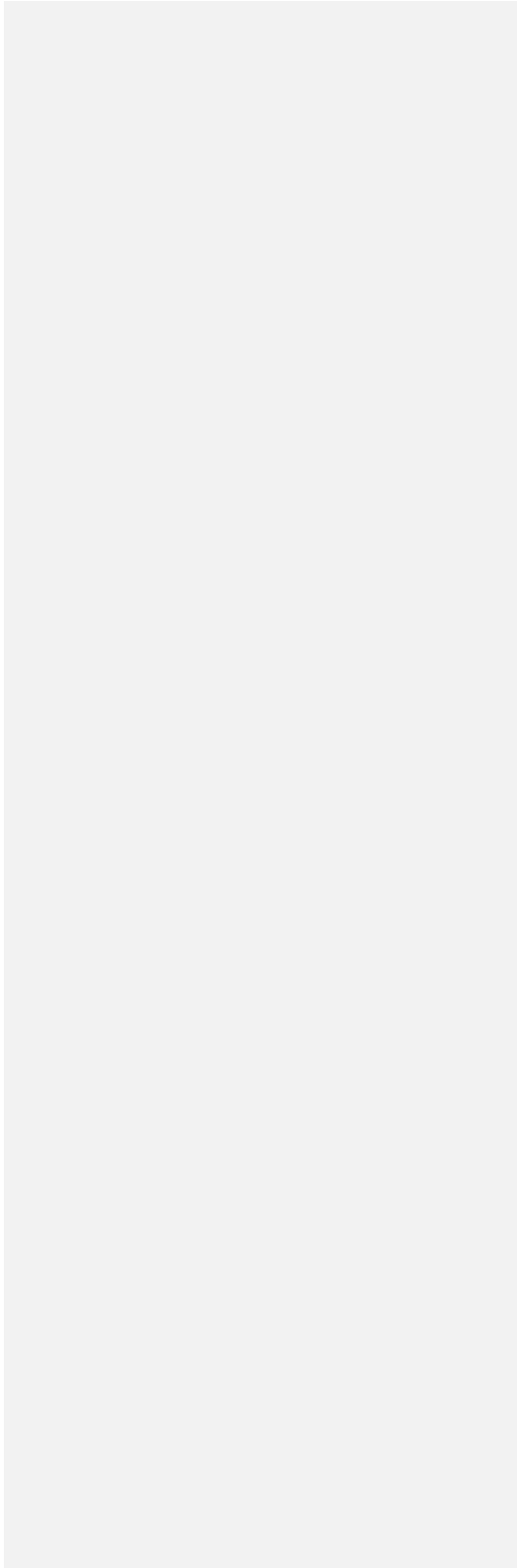
Tabla 1. Modelo de Análisis, Relación de las Variables, Indicadores, Fuentes e Instrumentos.....	8
Tabla 2. Conceptualización y Operalización de las Variables, Junio 2005.....	9
Tabla 3. Caracterización de la Población de Estudio, Área de Ingresos de la Sucursal de Heredia.....	14
Tabla 4. Funciones que Realizan los Funcionarios del Área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS.....	67
Tabla 5. Conocimiento sobre los Objetivos del Área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS.....	75
Tabla 6. Tipo de Medidas que Emplean los Funcionarios del Área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS para Salvaguardar Activos y Evitar el Despilfarro.....	97
Tabla 7. Entrevista Realizada a la Jefa del Área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de los Objetivos de la Investigación.....	99

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Años Laborados para la Sucursal de Heredia de la CCSS.....	69
Gráfico 2. Rotación dentro de la Sucursal de Heredia de la CCSS.....	70
Gráfico 3. ¿Tiene conocimiento de la ley de control interno y su aplicación práctica dentro del área de ingresos de la Suc de Heredia de la CCSS?.....	68
Gráfico 4. ¿Por qué medio se entero de la Ley 8292?.....	74
Gráfico 5. ¿Cuánto Conoce del Funcionamiento del Sistema de Control Interno?.....	91
Gráfico 6. Nivel en que el Sistema de Información es Confiable, Verídico y Exacto para la Toma de Decisiones el la Sucursal de Heredia de la CCSS, Área de Ingresos.....	93
Gráfico 7. Opinión Sobre el Sistema Centralizado de Recaudación.....	94
Gráfico 8. ¿Los Documentos Utilizados en el Área de Ingresos se encuentran en Orden Consecutivo?	96

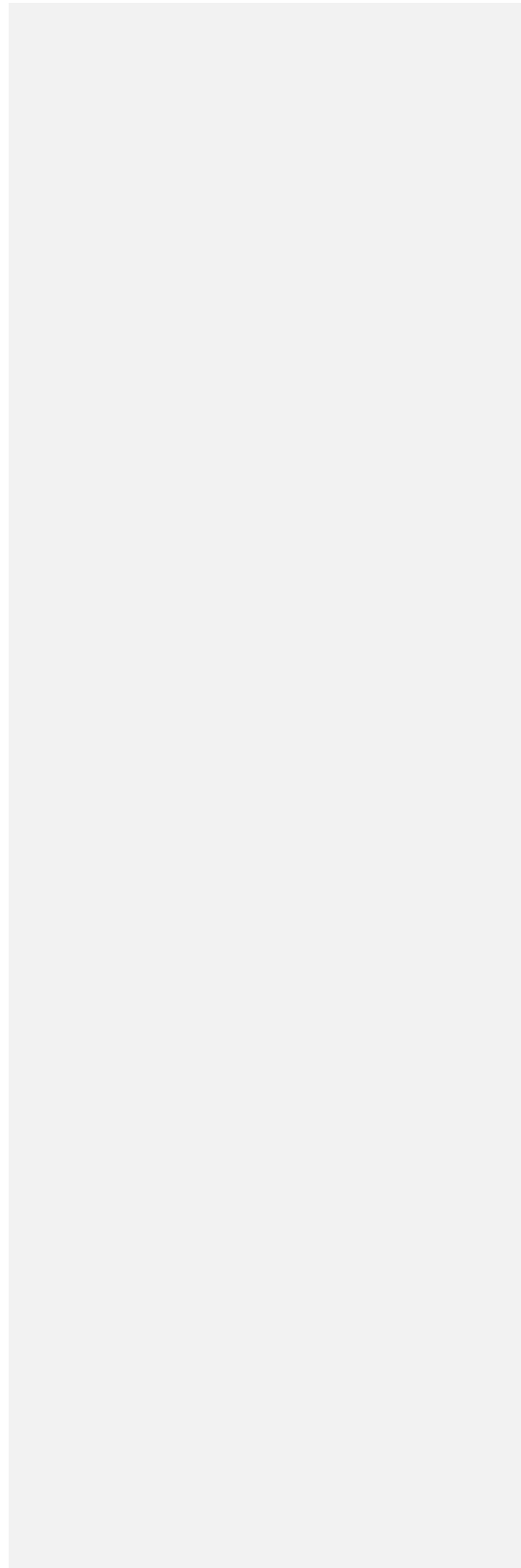
LISTA DE ORGANIGRAMA.

Organigrama 1. Sucursal de de Heredia de la CCSS.....15



LISTA DE FIGURAS.

Figura 1. Modelo de Análisis.....7



LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Proceso 1: Recepción y Entrega de Planillas.....	77
Diagrama 2. Proceso 2: Seguro Voluntario e Independiente.....	80
Diagrama 3. Proceso 3: Seguro para Extranjeros.....	83
Diagrama 4. Proceso 4. Hipotecarios.....	85
Diagrama 5. Proceso 5: Certificaciones del Juzgado de Menor Cuantía y de Cotizaciones de Salarios.....	87
Diagrama 6. Proceso 6: Estado de Caja.....	89

LISTA DE ANEXOS

Cuestionario Aplicado a los funcionarios para la Investigación en el Área de Ingresos.....	1
Cuestionario Aplicado a la Jefa del Área de Ingresos.....	2
Copia de planilla.....	3
Cronogramas de las Actividades Programadas durante el Segundo Semestre del Año 2004.....	4
Copias de Seguro Voluntario e Independiente y para extranjeros.....	5
Copias de recibos Hipotecarios.....	6
Copias de Certificaciones del Juzgado de Menor Cuantía y Cotizaciones de Salarios.....	7
Copias de Estados de Caja.....	8
Guía de observación.....	9

LISTA DE ABREVIATURAS

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.

CGR: Contraloría General de la Republica de Costa Rica.

OCIS: Oficina de Cooperación Internacional en Salud.

PAO: Plan Anual Operativo.

SICERE: Sistema Centralizado de Recaudación.

INTOSAI: Siglas en Ingles que Significan: Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores.

COSO: Siglas en Ingles que Significan: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.

s.e: Sin editar.

Resumen Ejecutivo.

Proyecto.

Trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en administración con énfasis en gestión financiera, Universidad Nacional.

Colaboradores del proyecto.

Segura Segura Alexander

Tijerino Vargas Roy

Tutora del proyecto.

Kattia Vasconcelos Vásquez.

Nombre del proyecto.

“Evaluación de los mecanismos de control interno en el Área de Ingresos de la Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense Seguro Social en el segundo semestre del 2004”

Problema.

¿Existen los sistemas de control interno adecuados para que el área de Ingresos de la Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social (léase de ahora en adelante CCSS) funcione efectivamente durante el segundo semestre del 2004 comprendido por el 1 de julio al 31 de diciembre?

Objetivo general del proyecto.

Analizar el sistema de control interno en el área de ingresos de la sucursal Heredia la Caja Costarricense del Seguro Social durante el segundo semestre del 2004.

Objetivos específicos

- Describir las funciones en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de manera ordenada y sencilla en el segundo semestre.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre.
- Identificar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre.
- Verificar el grado de aplicación del control interno en el área de ingresos la Sucursal Heredia de la CCS S en el segundo semestre.

Duración del proyecto.

La investigación se desarrolla en el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre del 2004 (segundo semestre), porque es el período de información más reciente y completa con que cuenta la Sucursal Heredia de la C. C. S. S.

Metodología empleada.

Tipo de investigación.

De acuerdo con la caracterización del presente trabajo, se determina que el tipo de investigación es de índole descriptiva.

Técnicas

Como técnicas de recopilación de información, se utilizan fuentes primarias y secundarias.

Métodos

- Encuestas.
- Entrevistas directas, abiertas y no estructuradas a la jefatura y a los funcionarios del área respectiva, a su vez a expertos del tema investigado.
- Observación.

Herramientas utilizadas

- Cuestionario
- Diagrama de flujo

Población.

Funcionarios del Área de Ingresos Sucursal Heredia.

Análisis General

El equipo de investigación realiza el proyecto basándose en la ley 8292, ley general de control interno y su normativa, con el fin de evaluar el sistema de control interno de la sucursal Heredia de la CCSS y trabaja sobre las siguientes variables: Funciones, normativa, procedimientos y control interno.

Con el apoyo de la jefatura de la sucursal Heredia de CCSS, se procede a aplicar los cuestionarios y a realizar las observaciones pertinentes a los colaboradores del área de ingresos.

A partir de la investigación realizada se determina que: existe una polifuncionalidad del personal, el control es operativo, los sistemas no brindan la información eficientemente, los procesos son tradicionales, no se cuenta con manuales de procedimientos, algunos trámites no abarcan la demanda total (seguro voluntario e independiente), además a las personas que trabajan como interinos no se les brinda la información necesaria acerca de la normativa de control interno.

Se establece que existe rotación de personal, los documentos son prenumerados debidamente, los sistemas en general cumplen con los objetivos impuestos por la jefatura; sin embargo se encuentran deficiencias en la verificación por parte de la auditoría y los supervisores. El grado de confiabilidad por parte de los funcionarios es insuficiente para un adecuado sistema de control interno.

Conclusión final.

El sistema de control interno de la sucursal Heredia de la CCSS muestra algunas deficiencias principalmente en los sistemas informáticos, esto debido a que se congestionan y no brindan la información en el tiempo preciso; y en la normativa de control interno, ya que los funcionarios, especialmente los que ocupan un cargo interino afirman desconocer sobre la ley 8292 y su normativa.

Recomendación final.

Se recomienda capacitar a los funcionarios del área de ingresos y brindar un debido proceso de inducción, donde se traten temas como el control interno. Además se recomienda actualizar los procesos existentes de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

INTRODUCCIÓN

Principios filosóficos de la Seguridad Social:

- Universalidad
- Solidaridad
- Unidad
- Igualdad
- Obligatoriedad
- Equidad

(Consultado en marzo del 2005: <http://www.ccss.sa.cr>)

En Costa Rica los servicios de salud tienen su origen en 1863, con el establecimiento de la primera Junta de Caridad cuyo fin fue abrir un centro hospitalario para la atención de enfermos, que se constituye en el origen de lo que actualmente se denomina Caja Costarricense de Seguro Social.

Por su parte, en la Constitución Política de Costa Rica de 1949, garantiza la autonomía de la Caja Costarricense del Seguro Social, estableciendo que los intereses y servicios locales están a cargo de las municipalidades.

“A la Caja se le confieren tres autonomías: Política o de gobierno, Organizativa y Administrativa” (Consultado en marzo del 2005: <http://www.ccss.sa.cr>)

Autonomía Política o de Gobierno:

“Consiste, en pocas palabras, en la capacidad de autogobernarse, o sea de autodirigirse políticamente, de fijarse el ente asimismo sus propios objetivos fundamentales, dentro de su competencia constitucional o legal.

La autonomía política se tiene lógicamente frente al Poder Ejecutivo y, al igual que en el caso de la autonomía administrativa, implica también limitaciones para el legislador.” (Hernández Rubén Walter, p.285-286, 1993)

Autonomía Organizativa:

“Consiste en la capacidad de autoorganizarse. En otros términos, es la capacidad del ente de establecer su organización fundamental con exclusión absoluta de la potestad legislativa, dentro del marco de la ley de su creación. En el caso de un ente dotado de autonomía autorganizativa, existe una incompetencia por razón de la materia para que la ley pueda interferir en ella.

Dado que el ente que está dotado de autonomía de gobierno también es titular de la administrativa y que el que posee la organizativa tiene también las otras dos, es posible concluir que en el ordenamiento existen tres grados de autonomía administrativa.” (Ídem)

Autonomía Administrativa:

“Consiste en la posibilidad jurídica de que un ente realice su cometido legal por sí mismo, es decir, sin injerencias de terceros. En otros términos la autonomía administrativa es la capacidad de autoadministrarse, o sea, de realizar, sin

subordinación a ningún otro ente u órgano, el fin legal asignado por el ordenamiento.

Dentro de la autonomía administrativa están incluidos no solo el ejercicio mismo de su función legal, sino, además, el de sus actividades administrativas de apoyo a ésta. Entre tales actividades de apoyo hay necesariamente que mencionar la administración de personal, así como de sus recursos financieros.

La autonomía administrativa se tiene frente al Poder Ejecutivo; frente a la Asamblea Legislativa implica una serie de limitaciones a la potestad de legislar, dado que la ley deberá siempre respetar el contenido mínimo de la autonomía administrativa, so pena de incurrir en un vicio de inconstitucionalidad y devenir en absolutamente nula." (Hernández Rubén Walter, Pág.285, 1993)

Como la potestad que implica no solo la autonormación, sino también la autoadministración y, por lo tanto, la libertad frente al Estado para la adopción de las decisiones fundamentales del ente". (iden)

El trabajo de investigación se desarrolla en el cantón central de la provincia de Heredia, consultando los registros con los que cuenta el área de ingresos de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social. Dicho trabajo abarca el periodo de un semestre comprendido entre 01 de julio del 2004 al 31 de diciembre del 2004.

El trabajo final de graduación esta constituido por los capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo I, se describe y precisa el objeto de investigación a saber: formulación y planteamiento del problema, justificación, delimitación, objetivos, modelo de análisis, estrategia de investigación aplicada.

El capítulo II, comprende el Marco Referencial donde se aborda la información general del Ministerio de Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social, sedes

regionales y la Sucursal Heredia, así como todos los aspectos legales atinentes a la investigación.

El capítulo III, constituye el Marco Conceptual donde se plantea el desarrollo de los aspectos teóricos relacionados con el tema.

El capítulo IV, contempla el análisis e interpretación de la información a partir de los datos obtenidos de los funcionarios y las personas que guardan relación con las actividades programáticas que se realiza en el área de ingresos.

El capítulo V, corresponde a las conclusiones y recomendaciones del desarrollo del tema de investigación.

CAPÍTULO I
ASPECTOS METODOLOGICOS.

CAPÍTULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS.

1.1. Planteamiento del problema.

¿Existen los sistemas de control interno adecuados para que el área de Ingresos de la Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social funcione efectivamente durante el segundo semestre del 2004 comprendido por el 1 de julio al 31 de diciembre?

1.1.1 Descripción del problema.

El Ministerio de Salud es el ente rector del sector salud a nivel nacional, debido al papel que desempeña en el campo de la seguridad social y la cobertura de sus programas, para así poder resguardar la calidad de vida de la población costarricense promoviendo el bienestar social en los servicios de salud y la cobertura que brinda a la población costarricense, dando una figura preponderante a la CCSS.

A raíz de la promulgación de la Ley General de Control Interno, No. 8292, en el año 2002, y con fundamento en los acontecimientos anómalos vividos en el CCSS durante el año 2004; el grupo investigador decide aportar su conocimiento en indagar uno de los tantos servicios con que cuenta la Sucursal de Heredia de la CCSS, específicamente en el Área de Ingresos, con el objetivo de poder evaluar y detectar posibles deficiencias dentro del sistema de control interno actual.

De esta manera, se busca que el presente trabajo descriptivo sirva de modelo para que se pueda extender a las diferentes áreas de la Sucursal de Heredia de la CCSS, como medio para reforzar la seguridad y control institucional en las secciones más vulnerables y de esta manera se pueda obtener una institución más sólida y recuperar la credibilidad que ha perdido dentro de la percepción de los ciudadanos costarricenses.

La visualización de controles insuficientes en los diferentes departamentos promueve a la inoperancia de las diferentes labores en las secciones respectivas. La idea del grupo colaborador es crear el precedente para propiciar un estudio en el área de ingresos, con el objetivo de evaluar los mecanismos de control interno y analizar si estos se encuentran en el contexto social necesario para salvaguardar los recursos de los costarricenses, permitiendo la fluidez en los servicios que brinda la sección de ingresos.

Al evaluar los mecanismos de control interno, permite a la jefatura una perspectiva independiente brindando posibles conclusiones y sugerencias sobre las diferentes operaciones del área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS en cuestión de una manera amplia y detallada de acuerdo a lo desarrollado en el plan de estudios de administración con énfasis en gestión financiera.

Se pretende evaluar los mecanismos de control interno en el Área de Ingresos de la Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social para el segundo semestre del 2004, con el fin de brindar un aporte a la institución en el presente trabajo de graduación, que sirva de instrumento para sugerencias con los diferentes aportes señalados.

1.1.2 Interrogantes de la investigación.

- 1-¿Se identifican las áreas críticas en el área de ingresos?
- 2-¿Se suscitan operaciones metódicas y eficientes dirigidas a obtener resultados de calidad en el área de ingresos?
- 3-¿Se evalúa el actual modelo de control interno en el área de ingresos?
- 4-¿Influyen la impericia y falta de aplicación de mecanismos de control por parte del personal administrativo del área de ingresos en la eficiencia de los procesos de la institución?
- 5-¿Regula el actual manual de normas y procedimientos el trabajo de los funcionarios en el área de ingresos de manera fluida?

Las interrogantes tienen como finalidad dilucidar las inquietudes que en su momento surgieron por parte de la CCSS y que a lo largo de la investigación el equipo investigador trata de dar respuesta al proporcionarle al interesado una fuente de consulta de las diferentes actividades de la institución.

1.1.3 Justificación de la investigación.

La necesidad de conocer los procesos de control interno en la Sucursal de Heredia de la CCSS, permite al grupo investigador obtener un panorama amplio de los procesos y analizar el adecuado uso de los recursos con el fin de salvaguardar los bienes de la Institución. El área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS es en donde se avoca el tema de investigación por disponer con el acceso de la información y una apertura de la institución al realizar el trabajo de campo.

Para efectos investigativos la recuperación de los ingresos que provienen de los contribuyentes, es uno de los factores de mayor importancia en la gestión financiera de la CCSS, pues contribuye a que ésta cuente con el presupuesto necesario que le permita contribuir al desarrollo de sus labores en seguridad social.

Esta investigación permite a la Sucursal de Heredia de la CCSS, conocer mejor su gestión en el área de ingresos. En este sentido, cualquier problema que se pueda detectar le sirve a la Sucursal de Heredia de la CCSS para retroalimentarse y corregirlos con el fin de reducir las debilidades de la misma.

El desarrollo de la investigación se lleva a cabo en la CCSS, por ser un ente público, infiriendo la apertura de la información y su accesibilidad por eso se escoge la Sucursal de Heredia en el área de Ingresos, por tal motivo se describe en el punto siguiente la caracterización de la institución, el periodo y el área de estudio.

1.1.4 Delimitación temporal, espacial e institucional.

1.1.4.1 Delimitación Espacial.

La Sucursal de Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social posee actualmente su edificio administrativo que se ubica 400 metros al norte del Palacio de Los Deportes “Doctor Oscar Arias Sánchez” en el cantón central de la provincia de Heredia.

1.1.4.2 Delimitación Institucional.

Institucionalmente el desarrollo de esta investigación, se realiza en la Sucursal Heredia de la Caja Costarricense de Seguro Social específicamente en el área de ingresos.

1.1.4.3 Delimitación Temporal.

La investigación se desarrolla en el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre del 2004 (segundo semestre), porque es el período de información más reciente y completa con que cuenta la Sucursal Heredia de la CCSS

Este trabajo debe de estudiarse bajo un enfoque completamente administrativo y bajo un ámbito Financiero, específicamente en la parte de control interno de la Sucursal de Heredia en el área de ingresos de la CCSS.

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo General.

Analizar el sistema de control interno en el área de ingresos de la Sucursal Heredia la Caja Costarricense del Seguro Social durante el segundo semestre del 2004.

1.2.2 Objetivos Específicos.

1.2.2.1. Describir las funciones en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de manera ordenada y sencilla en el segundo semestre.

1.2.2.2. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre.

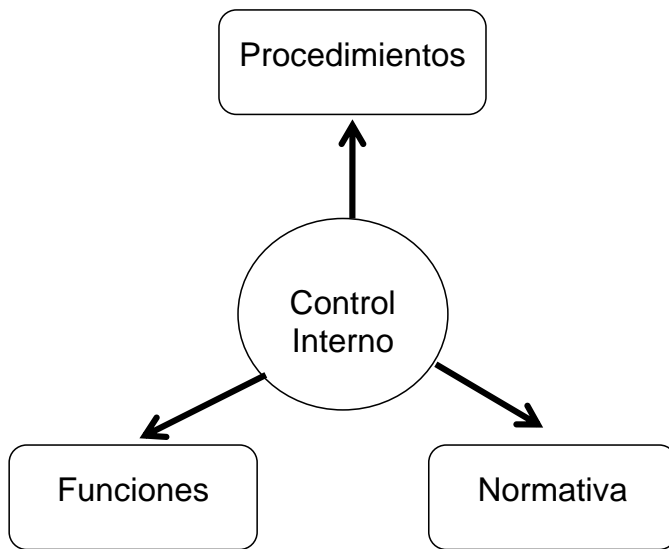
1.2.2.3. Identificar y sistematizar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre.

1.2.2.4 Verificar el grado de aplicación del control interno en el área de ingresos la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre.

Los objetivos presentados buscan enriquecer el trabajo de investigación como medio de análisis para saber si la institución cumple con las expectativas del estudio y brindar así una perspectiva para las conclusiones y recomendación.

Figura 1.

1.3. Modelo de Análisis



Fuente: Objetivos de investigación.
Elaboración: Equipo investigador s. e. 2005.

La primera variable por analizar son las funciones como parte importante de del Área de Ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS como elemento del perfil de cada funcionario y de las diferentes actividades llevadas a cabo por cada uno de los funcionarios, la normativa es la segunda variable como medio de amparó de cada funcionario a la hora de tomar las decisiones y desarrollarse en el campo de acción.

Los procedimientos es la tercera variable como elemento que se escoge para el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS dando al lector un medio visual del desarrollo de las actividades y la cuarta variable es el control interno que es la variable más significativa la investigación y se refleja en la interacción de las variables anteriores como medio de fortalecer la institución procurando un uso eficiente y eficaz de los servicios y bienes

1.3.1 Indicadores, fuentes, instrumentos, conceptualización y operalización de las variables.

Tabla 1
Modelo de Análisis
Relación de las variables, indicadores, fuentes e instrumentos.
Junio 2005.

Variables	Indicadores	Fuentes	Instrumentos
Funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción detallada de las funciones • Distribución de las funciones • Grado de cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Guía de Observación.
Normativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conocimiento • Grado de cumplimiento • Grado de aplicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Normas de la CCSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas y un cuestionario sobre normas
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación • Tipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos de la CCSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas y un cuestionario sobre procedimientos • Guía de observación • Diagrama de flujo

Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de control Interno Frecuencia con que se lleva de aplicación Grado de Arqueos 	<ul style="list-style-type: none"> Ley General de Control Interno de la Contraloría General de la República Ley Constitutiva de la CCSS Ley de Equilibrio Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información y documentos Entrevista a la jefatura y funcionarios
-----------------	---	---	--

Fuente: Objetivos de investigación.

Elaboración: Equipo investigador s.e. 2005.

En el Tabla 1 se presenta las variables de la investigación con los respectivos indicadores, así como las fuentes de información y los instrumentos a utilizar para obtener los datos requeridos.

Tabla 2
Conceptualización y Operalización de las variables
Junio 2005.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	OPERALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN.
Funciones	Funciones organizativas: Actividad directa relacionada con la creación de una estructura formal donde se definen las tareas y responsabilidades (Rosenberg, J.M. Pág. 196, 1994)	En el área de ingresos se pretende identificar una descripción sistemática y sencilla de las actividades que desempeñan los funcionarios de la institución, y los indicadores son: Descripción detallada de las funciones Distribución de las funciones Grado de cumplimiento	Diagrama de flujo Consulta a jefatura de la institución. Bajo la premisa de la descripción de las funciones, distribución de las funciones y el grado de cumplimiento
Normativa.	Normativa: conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad (Andersen, Arthur, Pág. 429,1997) En consideración con el grado de conocimiento, cumplimiento y aplicación. Normas: regla que se debe seguir o que se debe ajustar a las conductas, tareas, actividades, etc. (diccionario den la regla española, Pág. 1589, 2001)	Constituye un amparo para la institución para el desempeño de las actividades que involucra su gestión, y su responsabilidad de los actos en función de las labores siendo un campo de acción para los funcionarios y los indicadores son: Grado de conocimiento Grado de cumplimiento Grado de aplicaciones	Entrevista realizadas a los funcionarios y un cuestionario sobre normas. .
Procedimientos.	Procedimientos: maneras de actuar para conseguir un fin,	Permiten a la institución un cumplimiento y ordenamiento	Entrevista realizadas a los funcionarios y un cuestionario

	conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, definidas para la consecución de una meta. http://www.google.com/search?hl=en&defl=es&q=define:procedimientos&sa=x&oi=glossary_definition&ct=title	detallado de cada puesto en el área de ingresos con el fin de lograr la operalización área y el logro de objetivos de la organización y los indicadores son: Clasificación Tipos	sobre procedimientos. Guía de observación de las actividades que realizan los funcionarios.
Control Interno.	Control interno: : Son una serie de ejecutadas por la administración activa diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: proteger el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. http://www.ccss.sa.cr/auditoria/aud021.htm .	Se desarrolla en la institución minimizando el riesgo y maximizando los activos, diseñando sus propios controles, con el fin de brindar una seguridad razonable sobre las actividades que involucran los activos de la organización y los indicadores son: Tipos de control Interno Frecuencia con que se lleva Grado de aplicación Arqueos	Datos proporcionados por información documentada de el área de ingresos de la sucursal de Heredia de la CCSS, entrevistas a los funcionarios del departamento, jefatura y auditoria interna Los tipos de control interno, frecuencia con que se lleva a cabo y la aplicación del control ilustran nuestros indicadores para esta variable.

Fuente: Objetivos de investigación.

Elaboración: Equipo investigador s. e. 2005.

La tabla anterior referencia la conceptualización y operalización de las variables, contiene los conceptos bibliográficos de éstas, así como las definiciones de acuerdo al criterio del grupo investigador.

1.3.2 Relación e interrelación de las variables.

El enfoque del trabajo de investigación, sobre el control interno en el área de ingresos de la sucursal de Heredia, de la CCSS durante el segundo semestre del 2004 sigue el orden esquematizado en las tablas anteriormente ilustrados.

Esos lineamientos se basan en el criterio del grupo investigador. El control interno constituye la primera variable porque de ello depende la seguridad razonable del área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS, y un adecuado manejo de los recursos puede fomentar una eficiencia y un rendimiento de los activos de la institución y a su vez minimizar los riesgos a que se expone el ente.

Mediante una encuesta, entrevista, cuestionario o diagramas de flujo se puede medir el grado de conocimiento de las normas y procedimientos, así como el nivel de formación académica de los funcionarios.

La interrelación nace debido a que tanto funciones, normas y procedimientos forman parte integral de nuestra primera variable la cual es control interno, que si bien esta formado en gran parte por estas tres variables, se extiende aun más allá y contempla la evaluación de los mecanismos y del sistema de control interno, y se da durante la marcha de las actividades diarias.

Sin embargo, para que la investigación funcione eficientemente estas cuatros variables tienen que trabajar como un solo elemento que buscan mejorar el sistema de control interno.

1.4 Estrategia de investigación aplicada.

1.4.1 Tipo de investigación.

De acuerdo con la caracterización del presente trabajo, se determina que el tipo de investigación es de índole descriptiva.

1.4.1.1 Investigación descriptiva.

“La investigación descriptiva es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, se acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, entrevistas y cuestionarios.” (Méndez Carlos, Pág. 125, 1997).

La presente investigación es de índole descriptiva por las siguientes razones:

- Se evalúa el control interno en el área de ingresos.
- Se realiza una descripción de los procedimientos del área de ingresos.
- Se gestiona la influencia de la formación académica con el cumplimiento de normas y procesos.

1.4.2 Fuentes de información.

Las fuentes de información proporcionan el origen de la información brindando los datos necesarios para el desarrollo del problema planteado y a su vez los objetivos establecidos, de estos se adquieren las fuentes primarias y secundarias. La recopilación de datos sobre el tema de estudio se obtiene por medio de las fuentes primarias y secundarias.

El autor Gómez Barrantes Miguel, define fuentes primarias de la siguiente manera:

“Cuando los datos no están disponibles por lo tanto debe definirse y ejecutarse un procedimiento para obtenerlos” (Gómez Barrantes Miguel, Pág. 30, 2000).

Las fuentes primarias son las siguientes:

- Normas y reglamentos de control interno de la CCSS
- Documentación por escrito como informe de caja diario o planillas recolectadas, si como la elaboración de cualquier tipo de comprobante.
- Se utiliza el sistema de Internet operado por la CCSS
- Los datos resultados de la aplicación de los instrumentos utilizados.

Según el autor Méndez Carlos, define fuentes secundarias, de la siguiente manera:

“Cuando la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimientos, como por ejemplo: textos, documentos, prensa u otros (Méndez Carlos, Pág. 142, 1997).

Las fuentes secundarias son las siguientes:

- a) Trabajo finales de graduación de administración con énfasis en gestión financiera.
- b) Panfletos.
- c) Ley General de Control Interno de la Contraloría General de la República.(Léase de ahora en adelante CGR)
- d) Revistas.

Una vez definidas las fuentes de información a utilizar, se procede a desarrollar el fundamento de la población aplicada en el desglose de la investigación.

1.4.3 Población.

Por consiguiente Gómez Barrantes Miguel, hace referencia a población de la siguiente manera:

“Todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, etc. A este conjunto de unidades de estudio, es a lo que se denomina técnicamente en estadística población del estudio o simplemente población. Una población puede ser finita o infinita. La población finita tiene un número limitado de elementos, mientras que una infinita la forman un número ilimitado” (Gómez Barrantes Miguel, Pág. 7, 1999).

Tabla 3
Caracterización de la población de estudio
Área de ingresos Sucursal Heredia.
Junio 2005.

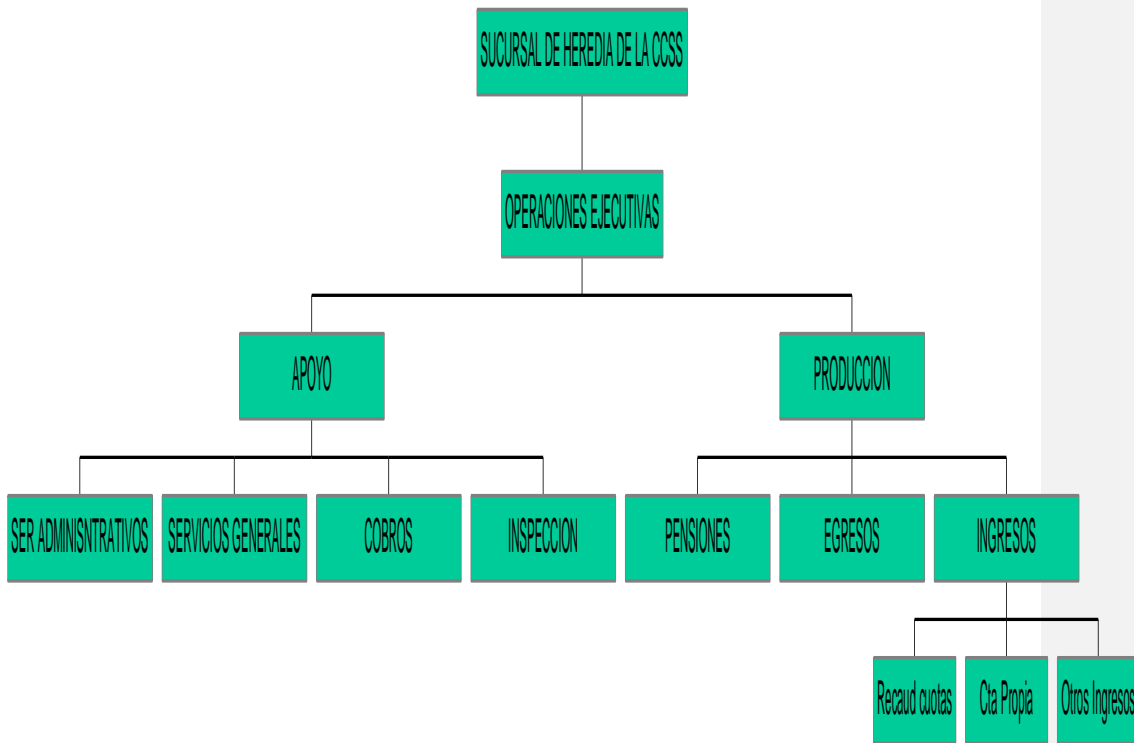
Funcionario	Funciones
Asistente administrativo 4	Es encargado de la ventanilla en atención al público confección de recibos de hipotecarios y certificaciones de cotizaciones y de no cotizaciones cuenta propia, arreglos de pago, fondo mutual, depósitos de planillas.
Asistente administrativo 4	Atención al público, cierres de caja diario y acomodo de papelería.
Asistente administrativo 4	Inscripción de seguros voluntarios, duplicados de ordenes patronales, arreglos de pago d seguro voluntarios, desbloques de cuentas y certificación de cuotas de seguro voluntario.
Asistente administrativo 2	Atención al público interno y externo, coordinar y supervisar el área de ingreso de la Sucursal de Heredia de la CCSS, refrendo de documentación, facturación y digitación de planillas, firmar solicitudes de certificaciones de interesados y de corte diario.

Fuente: Objetivos de investigación.

Elaboración: Equipo investigador s. e. 2005.

Organigrama 1

ESTRUCTURA PROGRAMATICA DE LA DE SUCURSALES.



Fuente: Objetivos de investigación.
Elaboración: Equipo investigador s. e. 2005.

1.4.4 Recopilación de la información

Son los diferentes métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y su presentación.

1.4.4.1 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.

En esta investigación se aplican los siguientes instrumentos:

- Entrevistas directas, abiertas y no estructuradas a la jefatura y a los funcionarios del área respectiva, a su vez a expertos del tema investigado:

Ocurre cuando un entrevistado visita a la persona que tiene la información y la obtienen de ella a través de una serie de preguntas que viene planteadas en un cuestionario o boleta en la cual se anotan las respuestas (Gómez Barrates Miguel 8z, Pág 3, 1999)

- Observación:

Datos recopilados por el investigador observando lo que le interesa y utilizando algún procedimiento para la recopilar sus objetivos (Gómez Barrates Miguel, Pág 33, 1999)

- Cuestionario:

Método que se utiliza para obtener por medio de preguntas, la respuesta que suministra los datos necesarios y con ello cumplir con los objetivos de la investigación. La investigación que genere el cuestionario debe ser valida, pertinente y confiable. (Gómez Barrates Miguel Pág. 53, 1999)

El cuestionario aplicado a la señora Mayra Caliva contempla 8 preguntas de modalidad abierta en relación a los objetivos de investigación como lo son funciones, normativa, procedimientos, control interno.

- Diagrama de flujo:

Se trata de pasar de un conocimiento cotidiano inmediato a un conocimiento científico y crítico donde el investigador describe las relaciones, busca constantes y estructuras esenciales de los fenómenos mediante una teorización, intenta obtener una comprensión crítica de la realidad por medio de un trabajo de conceptualización y de análisis conceptual" donde se coincide la unidad de análisis con la unidad de sentido para conservar la autenticidad de los fragmentos.(consultado en octubre del 2005 [http://. google.com](http://.google.com))

Se realizan los diagramas de acuerdo a los procesos de las diferentes actividades del área de ingresos entre ellos se encuentran la recepción y entrega de planillas, el seguro voluntario y para extranjeros, hipotecarios, estados de caja.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información.

La documentación obtenida en la investigación se muestra mediante cuadros y gráficos, estos se integran de acuerdo a las variables implicadas en la investigación que constituyen un respaldo fundamental en el análisis de los datos como medio de visualización y comprensión de los objetivos de estudio, por consiguiente se establece las recomendaciones que se detallan en el capítulo V.

1.4.5.1 Alcances y Limitaciones.

Alcances: la exploración se enfoca en analizar el sistema de control interno en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS en el segundo semestre del 2004 y de la incidencia de factores que pueden afectar el buen desempeño de los funcionarios y de poder externar posibles recomendaciones que pueda aportar el equipo de investigación.

Limitaciones: con el transcurrir de la investigación las limitaciones que se presentan, es la poca colaboración de los funcionarios de la institución debido a sus ocupaciones y responsabilidades, no suministraron la información requerida en el tiempo preciso, por el volumen de actividades por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus labores, no se nos facultó el tener el acceso a la información en la primera y la última semana de cada mes por tal motivo se nos restringió el acceso a actividades y a la información requerida para el análisis de nuestro trabajo de campo.

En el próximo capítulo a desarrollar se detalla el marco de referencia el cual comprende generalidades de la institución y área específica de estudio, además del marco legal que afecta la investigación.

CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA.

Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA.

2- Marco de referencia.

2.1. Generalidades de las instituciones.

2.1.1 Ministerio de Salud.

El Ministerio de Salud en Costa Rica se gestó en 1907, con la inclusión en el presupuesto nacional, de una partida para financiar una Campaña Contra la Anquilostomiasis (parásito que produce leucemia), con el apoyo de la Comisión Sanitaria Internacional del Instituto Rockefeller. Sobre esta base se creó, en 1915, en la Secretaría de Policía, el Departamento de Anquilostomiasis. (Consultado en abril del 2005 <http://www.netsalud.sa.cr>).

Entre 1914 y 1920, fueron surgiendo otras dependencias fundadoras del Ministerio, tales como: un Departamento Sanitario Escolar (para proteger la salud de los niños de 7 a 14 años), con actividades predominantemente preventivas, Colonias Veraniegas Escolares para niños cuya situación de salud arriesgaba deteriorarse, un servicio antimalárico y otro de profilaxis venérea, así como Clínicas Infantiles y Clínicas Prenatales, con actividades básicamente prenatales.

Para centralizar estas nuevas estructuras, se creó por Decreto Ejecutivo, en julio de 1922, la Secretaría de la Higiene y de Salud Pública, dependiente de la Secretaría de Policía.

En marzo de 1923, se promulgó la Ley No 72 "Sobre Protección de la Salud Pública", que puede ser considerada como la primera Ley General de Salud del país. En ella se estableció que la dirección de los servicios de salud nacionales estaría a cargo del Estado, y que la responsabilidad de su atención en el nivel local correspondería a los Gobiernos Municipales.

En noviembre de 1949, se promulgó un nuevo Código Sanitario, mediante Decreto No. 809 de la Junta Fundadora de la Segunda República. Este transformó en Ministerio a la Secretaría de Salud Pública y Protección Social, y reestructuró sus dependencias, agrupándolas en departamentos técnicos y en organismos especializados, denominados "Luchas", destinados a combatir las enfermedades venéreas, la lepra, la tuberculosis y el cáncer. Lo que fue, inicialmente, una quinta Lucha, pasó a convertirse en el Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria, al que se dotó de una administración con gran autonomía y flexibilidad, que se convirtió, posteriormente, en la Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS). (Consultado en abril del 2005 <http://www.netsalud.sa.cr>).

En este proceso de reestructuración, surgieron dos direcciones generales en el Ministerio de salud: la de Salubridad, responsable de coordinar y conducir la acción de las dependencias anteriormente mencionadas, y la de Asistencia Médico Social, responsable de la planificación, coordinación, dirección técnica, distribución de recursos financieros y fiscalización económica de las instituciones de asistencia médica sostenidas o subvencionadas por el Estado, y de los servicios de protección social a su cuidado, así como de la vigilancia técnica de instituciones análogas mantenidas con fondos particulares.

Con el fin de apoyar la acción de esta última Dirección, se creó el Consejo Técnico de Asistencia Médico Social, que era, oficialmente el responsable de aprobar la asignación correspondiente de recursos. Cabe comentar que, a pesar de que las "Luchas" dependían jerárquicamente de la Dirección General de Asistencia Médico Social daba a ésta gran injerencia sobre ellas.

A principios de la década de los años 70, como un paso inicial hacia la integración de todos los servicios de salud, que se venían planteando desde hacía alrededor de 15 años, se unificaron las dos Direcciones Generales del Ministerio, para constituir la Dirección General de Salud. Esta unificación representó el comienzo de una segunda reestructuración, para lograrla fue necesaria una gran reforma legal, que generó la "Ley General de Salud" y la "Ley Orgánica del Ministerio de Salud". Como parte de esta reforma, también se promulgó la Ley No. 5349, del 24 de setiembre de 1973, que autorizó el traspaso a la Caja Costarricense de Seguro Social de los hospitales bajo la conducción y dirección de la Dirección General de Asistencia Médico Social.

Con la implementación de esta Ley, entre 1974 y 1978, se produjo, de hecho, un esquema informal de prestación de los servicios de salud, que dejó a la CCSS las funciones de recuperación y rehabilitación, y al Ministerio, la dirección del Sector de Salud, la vigilancia epidemiológica, el saneamiento ambiental y otros servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. El Consejo Técnico de Asistencia Médico Social modificó profundamente su estructura, y sus funciones se concentraron en la distribución y administración de recursos financieros.

Cabe destacar que, en la década de los 70, con base en la definición de un conjunto coherente de políticas y estrategias y un fuerte proceso de planificación conducido por el Ministerio, se logró una mejoría sustancial de la situación de salud y un acelerado proceso de transición epidemiológica, desde la patología propia del subdesarrollo hacia la de industrialización. Especial papel, en la obtención de estos logros, desempeñó la creación de los "Programas de Atención Primaria de la Salud" (Consultado en abril del 2005 <http://www.netsalud.sa.cr>).

Con base en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública, promulgada en 1978, al final de esa década e inicios de la siguiente se formalizaron los esfuerzos de organización de las instituciones públicas para conformar Sectores bajo la Rectoría de un Ministerio, por medio de decretos ejecutivos. Sin embargo, el avance efectivo, en este sentido, fue bastante lento.

Al inicio de la década de los 80, la crisis sufrida por el país repercutió severamente sobre el Sector Salud y, ante ella, el Ministerio buscó nuevas estrategias, para lograr una acción más eficaz y un uso más racional de los recursos. Una gran parte de su actividad la orientó, inicialmente, a incrementar su coordinación con la CCSS, y a buscar mecanismos para integrar funcionalmente un Sistema Nacional de Salud.

Posteriormente, concentró en interés en un proceso de desarrollo de desconcentración, en el que dio prioridad a las áreas de administración de suministros, financiera -contable y administración de personal. Además, colaboró con la CCSS, en la búsqueda de nuevos modelos de atención, tales como el pago de servicios de atención médica por capacitación, la compra de servicios a cooperativas de autogestión y el desarrollo de posibles sistemas alternativos de atención en coordinación con el Instituto Nacional de Seguros (Consultado en abril del 2005 <http://www.netsalud.sa.cr>).

2.1.2 Caja Costarricense de Seguro Social.

El 1º de noviembre de 1941 mediante Ley N° 17, se crea la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como una institución semiautónoma del Estado. Esto durante la administración del Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Sin embargo, el 22 de octubre de 1943 la Ley de la creación de la Caja fue reformada, constituyéndose en una institución autónoma del Estado, destinada a la atención del sector de la población obrera y mediante un sistema tripartito de financiamiento.

El Seguro de Invalidez Vejez y Muerte, se crea en 1947, pero incluía a los trabajadores del Estado, instituciones autónomas, semiautónomas y las Municipalidades. En julio de ese mismo año se incorporan trabajadores que laboraban para la empresa privada en el campo administrativo.

No fue sino hasta 1960 que el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, amplió su cobertura a empleados del comercio, escuelas de enseñanza particular, consultorios profesionales y trabajadores municipales pagados por planillas de jornales. En 1962 se amplió a trabajadores manuales ocasionales (construcción), a los pagados por planillas de jornales en obras públicas, ferrocarriles y ya para 1971 cubre en general a todos los obreros del país.

El 12 de mayo de 1961 por Ley N° 2738, se faculta a la CCSS a la Universalización de los Seguros Sociales.

En 1973 se da el traspaso de hospitales a la CCSS por medio de la Ley N° 5349, proceso que tardó solo tres años y medio, hasta constituirse hoy en un sistema de 29 hospitales.

En 1975 se extiende el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte a los trabajadores del campo (agrícola) y la CCSS se hace cargo del Sistema de Pensiones del Régimen No Contributivo, esto con el fin de dar protección a los de más bajos recursos.

De un sistema de separación total de la fase preventiva a cargo del Ministerio de Salud, y la fase relativa correspondiente a la CCSS, se pasa a la integración de servicios en algunos casos y al trabajo conjunto paralelo en otros: queda la CCSS facultada para llevar a cabo acciones de salud en materia de medicina preventiva.

Por el carácter de su función o fin principal la CCSS cuenta con el respaldo del Estado, Patronos y Trabajadores, quienes con sus cotizaciones constituyen el fundamento económico básico, sobre el cual giran todas sus actividades.

2.1.3 Misión.

Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo la familia y la comunidad, y otorgar la protección económica, social y de pensiones conforme la legislación vigente, a la población costarricense, mediante las siguientes premisas:

- El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la seguridad social: Universalidad, solidaridad, unidad, igualdad, obligatoriedad y equidad.
- Fomentar los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el trabajo de los funcionarios de la institución
- La orientación de los servicios a la satisfacción de los clientes.
- La capacitación continua y la motivación de los funcionarios.
- La gestión innovadora con la apertura al cambio, para lograr mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios. (Consultado en marzo del 2005 <http://www.ccss.sa.cr>).

2.1.4 Visión.

Seremos una Institución articulada, líder en la prestación de los servicios integrales de salud, de pensiones y prestaciones sociales en respuesta a los problemas y necesidades de la población, con servicios oportunos y de calidad, y en armonía con el ambiente humano. (Consultado en marzo del 2005 <http://www.ccss.sa.cr>).

2.1.5 Direcciones Regionales.

En 1949 se estableció la primera sucursal en el país, la misma dependía de la sección de sucursales, pasando luego a llamarse departamento de sucursales en 1970.

En 1979 se inicia la subdivisión territorial, desapareciendo el departamento de sucursales, creándose las direcciones regionales, que son unidades administrativas dependientes de la gerencia de división financiera, la cual cuenta con 72 sucursales según la regionalización del país elaborada por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

En la actualidad las sucursales se encuentran divididas en 5 direcciones regionales: Central, Huetar Norte, Chorotega, Huetar Atlántico y Brunca.

Las desconcentración de labores y servicios hacia las sucursales provocó el traslado de funciones y actividades como lo son: la codificación de planillas, calculo de pensiones, aspectos legales, estados de caja, fondos rotatorios, computación, entre otros, todo en base a los 7 programas básicos que se realizan en las sucursales: ingresos, egresos, cobros, pensiones, inspección, servicios administrativos y servicios generales. (León Alvarado Manuel, Pág. 12 y13, 1995)

2.1.6. Plan Anual Operativo (PAO):

Es el instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano plazo, en el que se concretan la política de la entidad a través de los objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el periodo para el cual se define. Precisa los Recursos Humanos, Materiales y Financieros que identifican las unidades ejecutoras de los programas de ese plan (Cortés, Walter, p. 119, 120 y 122, 2001).

2.1.7 Sucursal de Heredia de la CCSS.

“Es una persona jurídica estatal con patrimonio propio, personalidad y capacidad jurídica plena para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines” (Cortés Walter, p 20, 2001).

La Sucursal de Heredia tenía su sede donde hoy en día es la municipalidad de Heredia, pero por razones de espacio y de la necesidad de los servicios que brinda se traslada a 400 metros al norte del Palacio de Los Deportes “Doctor Oscar Arias Sánchez” en el cantón central de la provincia de Heredia desde febrero del 2001 realizando sus operaciones en la atención de la seguridad social.

El área de atracción tiene una extensión de 276.2 kilómetros cuadrados, con una densidad de población que sobrepasa los 416 habitantes por kilómetro cuadrado, atiende a unos 53.000 usuarios, entre los cuales unos 2.571 son patronos y aproximadamente 6.890 son pensionados, 11.295 asegurados por cuenta propia, 600 proveedores, 319 usuarios con préstamos hipotecarios, el resto unos 33.851 corresponde a asegurados directos, adscritos a los cantones de Heredia, Barva, San Isidro, San Pablo que constituyen los cantones números I, II, VI y IX todos de la provincia de Heredia. (Información suministrada por Mayra Caliva, jefe del área de ingresos)

2.2 Marco Legal.

Para efectos de la presente investigación se deben conocer ciertas leyes relacionadas con las instituciones involucradas en la seguridad social ya que nuestro trabajo se lleva a cabo en la Sucursal de Heredia de la Caja (Consultado en marzo del 2005 <http://www.ccss.sa.cr>).

2.2.1 Constitución Política de la República de Costa Rica, del 7 de noviembre de 1949.

El artículo 11 de la Constitución Política, señala que “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 como consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La Ley señalara los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas, como consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La Ley señalara los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra toda la institución pública.

2.2.2 Ley Constitutiva del Ministerio de Salud número 5395 de 30 de octubre de 1973. Publicada en la Gaceta 222 de 24 de noviembre, 1973.

Ultimas reformas:

Ley 7600 de 2 de mayo de 1996. La Gaceta No. 102 de 29 de mayo de 1996
Ley 5789 de 1 de setiembre de 1975. La Gaceta No. 178 de 20 de setiembre de 1975

Ley No. 6430 de 15 de mayo de 1980. Ley No. 7093 de 22 de abril de 1988.

El Artículo 258 detalla las personas que tienen relación directa con el Ministerio de Salud:

Las personas, naturales o jurídicas, que hagan difusión o propaganda sobre tópicos referentes a la salud de las personas o que puedan influir en ésta o afectarla, deberán someter el contenido del texto a consideración del Ministerio para su autorización, previa a la difusión. Las comunicaciones científicas y difusiones al respecto que emanen de las Instituciones Autónomas del Sector Salud o de los Colegios Profesionales, están exentos de esta autorización.

Artículo 337 detalla quienes son los encargados de aplicar las medidas y reglamentos en el área de salud. Corresponderá privativamente a las autoridades de salud la aplicación y el control del cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de su reglamentación, sin perjuicio de las facultades y obligaciones que leyes especiales otorguen e impongan a otros organismos públicos dentro de sus respectivos campos de acción.

Detalla de las atribuciones y las instituciones que interactúan en el ámbito de salud artículo 338: Para todos los efectos de la aplicación de esta ley y de otras leyes pertinentes a salud o sanitarias y sus reglamentos, se considerarán autoridades de salud: el Ministerio de Salubridad Pública y los funcionarios de su dependencia en posiciones de Dirección General, de Dirección o Jefatura de Divisiones o Departamentos Médicos o Técnicos de Salud o de área geográfica de salud, así como aquellos que por leyes especiales tengan tal calidad y atribuciones.

Describe el campo de acción del ministerio de salud en el artículo 339: Las autoridades mencionadas, podrán delegar en funcionarios de su dependencia, para el mejor servicio y aplicación de las disposiciones de esta ley y sus reglamentos, atribuciones específicas atinentes a su cargo.

Artículo 342 da referencia a la institución de dictar las normas para el acatamiento de las mismas. Corresponderá asimismo, al Ministro dictar las normas técnicas de salud a que deberán ceñirse las personas físicas o jurídicas de derecho privado o público en las materias que esta ley lo requiera.

Artículo 343 describe el ámbito en la que las instituciones se deben de regir de acuerdo al Ministerio de Salud: Toda institución o establecimiento público, semipúblico o privado que realice acciones de salud sean éstas de promoción, conservación o recuperación de la salud en las personas o de rehabilitación del paciente queda sujeto a las normas técnicas que el Ministerio dicte dentro de sus atribuciones y al control y supervigilancia técnica de las autoridades de salud.

2.2.3 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social Nº 17 del 22 de Octubre, 1943

En dicha ley, y respecto al campo de aplicación el artículo 2 dice:

El seguro social obligatorio comprende los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y desempleo involuntario; además, comporta una participación en las cargas de maternidad, familia, viudedad y orfandad y el suministro de una cuota para entierro, de acuerdo con la escala que fije la CCSS, siempre que la muerte no se deba al acaecimiento de un riesgo profesional.

En cuanto las coberturas el artículo 3 de la citada ley indica:

Las coberturas del Seguro Social -y el ingreso al mismo- son obligatorias para todos los trabajadores manuales e intelectuales que perciban sueldo o salario. El monto de las cuotas que por esta ley se deban pagar, se calculará sobre el total de las remuneraciones que bajo cualquier denominación se paguen, con motivo o derivados de la relación obrero-patronal.

La CCSS determina reglamentariamente los requisitos de ingreso a cada régimen de protección, así como los beneficios y condiciones en que estos se otorgarán.

Para los trabajadores independientes cuyo ingreso neto sea inferior al salario mínimo legal y que soliciten su afiliación al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS, la cuota del Estado se incrementará con el fin de subsanar parcialmente la ausencia de la cuota patronal. Para tales efectos, se creará un programa especial permanente a cargo del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.

El artículo 8 habla de la organización de la CCSS

Los miembros de la Junta Directiva desempeñarán sus funciones con absoluta independencia del Poder Ejecutivo y serán por lo mismo, los únicos responsables de su gestión. Por igual razón, pesará sobre ellos cualquier responsabilidad legal que pueda atribuírseles.

Serán inamovibles durante el período de su cometido, salvo que llegue a declararse en su contra alguna responsabilidad legal o que caigan dentro de las previsiones de los artículos 7º, inciso b) y 9º.

El personal que labora para la CCSS aparece descrito en el Artículo 21.

El personal de la CCSS es integrado a base de idoneidad comprobada, y los ascensos de categoría se otorgarán tomando en cuenta los méritos del trabajador en primer término y, luego, la antigüedad en el servicio.

Todos los trabajadores al servicio de la CCSS gozarán de un régimen especial de beneficios sociales que elaborará la Junta Directiva. Este régimen comprenderá la formación de fondos de retiro, de ahorro y préstamos, un plan de seguros sociales y los otros beneficios que determine la Junta Directiva. La contribución anual de la Caja al Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo será del 3% de la totalidad de los sueldos ordinarios consignados en su Presupuesto.

La sección III, los ingresos del Seguro Social se precisan en el Artículo 22 como la obtención, en el caso de los trabajadores dependientes o asalariados, por el sistema de triple contribución, a base de las cuotas forzosas de los asegurados, de los patronos particulares, el Estado y las otras entidades de Derecho Público cuando estos actúen como patronos, además, con las rentas señaladas en el artículo 24.

Los ingresos del Seguro Social que correspondan a los trabajadores independientes o no asalariados se obtendrán mediante el sistema de cuotas establecido en el artículo 3 de esta ley. (Así reformado por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

En relación al artículo 23 definen como, las cuotas y prestaciones serán determinadas por la Junta Directiva, de acuerdo con el costo de los servicios que hayan de prestarse en cada región y de conformidad con los respectivos cálculos actuariales. La contribución de los trabajadores no podrá ser nunca mayor que la contribución de sus patronos, salvo los casos de excepción que para dar mayores beneficios a aquellos, y para obtener una más justa distribución de las cargas del seguro social obligatorio señale el Reglamento, con base en recomendaciones actuariales.

El Artículo 24 desarrolla como se financiará las cuotas del Estado como tal y como patrono:

- a. Con un aumento del veinte por ciento de todos los derechos y recargos, sin excepción, sobre la importación de licores, vinos, perfumes, cervezas, refrescos gaseosos, aguas minerales y artículos de lujo, de fabricación extranjera, que determine mediante decreto el Poder Ejecutivo.
- b. Con el quince por ciento del valor de los productos elaborados y vendidos por la Fábrica Nacional de Licores.

- c. Con un aumento del quince por ciento de todos los impuestos de consumo que soporte la cerveza fabricada en el país.
- d. Con un aumento del medio por millar sobre el valor de los bienes inmuebles aceptado por la Tributación Directa.
- e. Con un impuesto de consumo de medio céntimo por cada envase de refrescos gaseosos y aguas minerales que se elaboren en el país, sin excepción de ninguna clase.

Se considera también como ingresos de la CCSS los legados y donaciones que se hicieren a ésta, según lo establecido en el artículo 26.

Para efectos de evaluación de los sueldos o salarios comprenderá las cantidades que los patronos abonen a los asegurados en dinero y en especie detallados en el artículo 27. De acuerdo con las condiciones generales del trabajo y las particulares de cada región, la CCSS determinará el valor de los distintos tipos de sueldo o salario en especie a que se refiere este artículo; pero mientras esa determinación no se haga, quedará facultada para aplicar la regla que contiene el artículo 166, párrafo tercero, del Código de Trabajo.

Lo precisado en el artículo 28, describe que las cuotas de los patronos son de su exclusivo cargo y será absolutamente nulo todo convenio en contrario.

El artículo 29 describe como las cuotas de los asegurados facultativos se calcularán sobre el promedio de los salarios o sueldos que hubieren devengado durante el último trimestre que estuvieron dentro del régimen del seguro social obligatorio.

Para efectos de ingresos el artículo 30 estipula que los patronos, al pagar el salario o sueldo a sus trabajadores, les deducirán las cuotas que estos deban satisfacer y entregarán a la CCSS el monto de las mismas, en el tiempo y forma que determine la Junta Directiva.

El patrono que no cumpla con la obligación que establece el párrafo anterior, responderá personalmente por el pago de dichas cuotas. Cuando el patrono fuere el Estado o sus instituciones, y el culpable de que no se haga la retención fuere un trabajador al servicio de ellos, la responsabilidad por el incumplimiento será suya y se le sancionará con suspensión del respectivo cargo, durante quince días, sin goce de sueldo.

En caso del traspaso o arrendamiento de una empresa de cualquier índole, el adquirente o arrendatario responderá solidariamente con el transmitente o arrendante, por el pago de las cuotas obreras o patronales que estos últimos fueren en deber a la CCSS en el momento del traspaso o arrendamiento. Para que la CCSS recupere las cuotas que se adeuden, se procederá de acuerdo con lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 53 de esta ley.

Para efectos de recaudación del área de estudio el artículo 31 detalla “que los patronos y los asegurados facultativos pagarán sus cuotas directamente en el tiempo y forma que establezca la Junta Directiva.

Corresponderá a la CCSS determinar si aplica el sistema de estampillas o timbres, el de planillas, libretas, o cualquier otro, en la recaudación de las cuotas de los asegurados y de los patronos, pero quedará obligada a informar a los asegurados que lo soliciten, el número y monto de las cuotas que a nombre de ellos haya recibido.

Crease el Sistema Centralizado de Recaudación (Léase de ahora en adelante SICERE), para llevar el registro de los afiliados, ejercer el control de los aportes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, de Pensiones Complementarias, de Enfermedad y Maternidad; a los Fondos de Capitalización Laboral, además de las cargas sociales cuya recaudación ha sido encargada a la CCSS y cualquier otra que la ley establezca.

Mediante decreto, el Poder Ejecutivo podrá encargar al SICERE la recolección del impuesto de la renta establecido sobre los salarios. El Instituto Nacional de Seguros queda autorizado para recolectar por medio de este Sistema, las primas del seguro de riesgos del trabajo.

El registro del SICERE será administrado por la CCSS.

El Sistema Centralizado de Recaudación se regirá además por las siguientes disposiciones:

- a. La recaudación deberá ser efectuada por la CCSS o por medio del sistema de pagos y transferencias del Sistema Financiero Nacional de manera tal que se garantice a los destinatarios finales, el giro de los recursos en forma directa.
- b. La CCSS será responsable de realizar todas las gestiones administrativas y judiciales para controlar la evasión, subdeclaración o morosidad de los empleadores así como, de gestionar la recuperación de los aportes indebidamente retenidos por los patronos según lo establecido en la presente ley.

Lo anterior, sin perjuicio de las gestiones que puedan realizar terceros de acuerdo con el artículo 564 del Código de Trabajo.

El patrono girará las cuotas correspondientes a cada trabajador, dentro de un plazo hasta de veinte días naturales, siguientes al cierre mensual, por medio del

sistema de recaudación de la CCSS. Vencido dicho plazo, el patrono cancelará intereses conforme a la tasa básica pasiva calculada por el Banco Central, los cuales serán acreditados directamente a la cuenta de cada trabajador.

El Régimen No Contributivo debe universalizar las pensiones para todos los adultos mayores en situación de pobreza y que no estén cubiertos por otros regímenes de pensiones. La pensión básica de quienes se encuentren en situación de extrema pobreza no deberá ser inferior a un cincuenta por ciento (50%), de la pensión mínima otorgada por vejez dentro del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS. En los otros casos, la CCSS definirá los montos correspondientes. En ambas situaciones, se atenderá en forma prioritaria a las personas adultas mayores amas de casa”.

(Así reformado por el artículo 87 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

El Artículo 34 ilustra que “el fondo del régimen de capitalización colectiva estará formado por la cuota del Estado como tal y por las cuotas de los asegurados, y se destinará a cubrir los beneficios correspondientes a los seguros de invalidez, vejez y muerte y cualesquiera otros que fije la Junta Directiva, además de los gastos de administración, en la parte que señale ésta en el presupuesto, todo de acuerdo con los cálculos actuariales y previo estudio y autorización de la CGR.

En relación con los gastos de administración, a que se refieren éste y el artículo anterior, relativos a los seguros de enfermedad y maternidad e invalidez, vejez y muerte, no podrán ser mayores del ocho por ciento (8%) en cuanto al primer seguro y del cinco por ciento (5%) en cuanto al segundo, todo referido a los ingresos efectivos del período anual de cada uno de esos seguros”.

(Así reformado por el artículo 9º de la Ley N° 6577 del 6 de mayo de 1981).

Para efectos de ingresos de la sucursal el Artículo 36 “define el derecho para exigir la prestación de beneficios nace en el momento en que haya ingresado a los fondos de la CCSS el número de cuotas que para cada modalidad de seguro determine la Junta Directiva.

Sin embargo, no se negarán las prestaciones del Seguro de Enfermedad y Maternidad al trabajador asegurado cuyo patrono se encuentra moroso en el pago de las cuotas obrero-patronales. En el caso de mora por más de un mes, la Institución tendrá derecho a cobrar al patrono el valor íntegro de las prestaciones otorgadas hasta el momento en que la mora cese, de acuerdo con las reglas establecidas en el artículo 53, sin perjuicio del cobro de las cuotas adeudadas y de las sanciones que contempla la Sección VI de esta ley”.

De acuerdo a la disposición del Artículo 65 lo siguiente:

“Salvo lo dispuesto por la Ley Orgánica del Poder Judicial, los fondos con que actualmente contribuye el Estado para los sistemas de jubilaciones y pensiones

de los trabajadores a que se refiere este artículo, ingresarán a la CCSS, en concepto de cuota patronal, a medida que ésta asuma las correspondientes obligaciones. “

No obstante lo dispuesto en el artículo que antecede, “si los trabajadores a que ese texto se refiere, desearan continuar en el régimen de pensiones y jubilaciones respectivas y a la vez quisieren gozar de algunos o de todos los beneficios del seguro social obligatorio, podrán ingresar a éste mediante el pago de la cuota que señale la Junta Directiva, tal cuota se destinará única y exclusivamente a cubrir los beneficios que para esos trabajadores señale dicha Junta” estipulado en el artículo 66.

De acuerdo al control interno el Artículo 67 “define en el mes de enero de cada año, la Gerencia pedirá al Centro de Control que proceda a practicar, en relación con el año anterior, arqueo de los valores de la CCSS de la Institución y una revisión de las cuentas y comprobantes de la misma, así como del sistema de contabilidad. El resultado de ese arqueo y revisión, deberá ponerlos la Gerencia en conocimiento de la Junta Directiva, en la próxima sesión ordinaria que ésta celebre.

La CCSS publicará antes del 31 de marzo de cada año, una Memoria Anual que, por lo menos, contendrá los balances mensuales de la contabilidad, el presupuesto general de la Institución, y el informe del Centro de Control”.

El Artículo 77:

Define a donde van destinados los diferentes ingresos captados por las diferentes instancias siendo fondos disponibles de la CCSS, logrados una vez, que la CCSS separe los montos necesarios para atender sus inversiones, planes de crédito internos y sus gastos de operación, únicamente podrán ser canalizados a través del Banco Central de Costa Rica. Anualmente el Banco Central y la CCSS firmarán el contrato de préstamo correspondiente, fijándose la tasa mínima actuarial de interés que indique la CCSS de acuerdo con sus cálculos actuariales.

2.3. Control Interno.

Desde la perspectiva de quien lo ejerce, el control se ha clasificado en dos, el externo y el interno. A nivel mundial, en el sector público el control externo incluye

desde la acción de los Órganos Superiores de Control hasta la de la sociedad civil, que exigen transparencia, eficiencia y eficacia en el uso de los fondos públicos.

El control interno incluye la acción de la Administración Activa como la principal responsable de la idoneidad de ese control interno y de su aplicación, y la de las Auditorías Internas como un mecanismo más de control, que desempeña una función asesora y de servicio que agrega valor a la gestión institucional y debe proporcionar una garantía razonable de que la actuación del jerarca y del resto del personal se ejecuta de conformidad con sanas prácticas y el marco legal vigente.

En materia de control interno, el apoyo de los Órganos Superiores de Control a la Administración Activa, sujeto pasivo de su competencia, se materializa mediante la emisión y actualización de normativa, labores de asesoramiento e informes con instrucciones que propicien mejoras y fortalecimiento en los sistemas de control interno que diseña, aplica y mantiene esa Administración.

El crecimiento de los mercados, los cambios tecnológicos, la necesidad de seleccionar la información más útil de entre grandes cantidades, la promulgación de leyes y otros instrumentos jurídicos con mayores exigencias de control, la aparición de nuevas formas de abuso de los bienes públicos y el creciente reclamo a los administradores públicos de rendir cuentas por su gestión, son condiciones que requieren la toma de acciones concretas por parte de la Administración Activa para mejorar sus sistemas de control interno.

A fin de que éstos se conviertan en herramientas efectivas para conducir a las instituciones hacia el logro de su cometido, aprovechar al máximo los recursos disponibles y prevenir el desperdicio y el uso inadecuado o ilícito de esos recursos.

Como respuesta a esos cambios, se han desarrollado métodos que permiten tener una visión global y estratégica de las organizaciones y de su entorno, como punto de partida para el éxito en la gestión. Estos esfuerzos han dado como resultado diversos enfoques de control interno que actualmente configuran una concepción más novedosa e integral del papel que el control debe cumplir como parte de los sistemas administrativos y por ende, de un sistema de rendición de cuentas.

Lo anterior, que es una tendencia mundial de la cual no se escapa nuestro país, al combinarse con nuestra cultura social, económica, jurídica, ética y moral, propicia que se esté evolucionando hacia una mayor exigencia en materia de control interno para con los jefes y los demás servidores de la Administración Pública, quienes deben caracterizarse, en su gestión, por un alto contenido de integridad personal y profesional y por la capacidad de comprender la importancia de diseñar, aplicar y mantener controles internos razonables que les permitan garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna, respecto de la protección del patrimonio público y el cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales.

Considerando, entre otras, la obligación legal que sobre el control interno dictan los artículos 2 y 10 de la Ley General de Control Interno, No. 8292, y el 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, No. 8131 publicada en La Gaceta No. 198 del 16 de octubre de 2001. Es claro que la Administración Pública no solo es responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y ejecutar todas las operaciones necesarias para proteger el patrimonio y cumplir con sus fines, sino que debe ser igualmente presta para con el también principio administrativo de control, que visto desde la óptica de control interno se

concreta como una herramienta que brinda las bases para un sistema de rendición de cuentas en el sector público.

De conformidad con lo comentado, y a la luz de las potestades constitucionales y legales conferidas a la CGR, con el afán de contribuir al mejoramiento de los sistemas de control interno institucionales y, por ende, al manejo legal, económico, eficiente y eficaz del patrimonio público, se emitió el presente “Manual de normas generales de control interno para la CGR para las instituciones y órganos sujetos a su fiscalización”, la cual constituye una normativa de carácter general, que proporciona un esquema básico para la transparencia en la gestión pública en el marco de la legalidad, la ética y la rendición de cuentas.

Muchas de las ideas contenidas en este marco normativo ya se han ido incorporando en la actividad del sector público; la novedad radica en que, con este cuadro básico de normas, se pretende coadyuvar en la uniformidad y mejora del nivel técnico y la capacidad de comprensión del funcionario público costarricense en temas de control interno, así como, establecer una base común que oriente y sustente las reglas que aplicarán la Administración, los fiscalizadores y los auditores internos en materia de control de los recursos públicos. Lo anterior, con el propósito de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión con respecto a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y cometidos institucionales para con la sociedad.

La presente normativa es de carácter general y se estructura en seis grupos de normas; el primer grupo se refiere al concepto de control interno, sus objetivos, sus componentes y los responsables de él; a continuación aparecen cinco grupos de normas asociados con cada componente funcional del control interno (ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento).

Todas las normas se interrelacionan y regulan el cumplimiento de la finalidad del sistema de control interno, por tanto, deben considerarse integralmente. Cada norma comprende un enunciado y una declaración interpretativa. El enunciado es la parte que, con las excepciones en contrario que se indiquen donde corresponda, reviste carácter vinculante para la Administración, por su parte, la declaración interpretativa procura aclarar conceptos y ofrecer comentarios sobre la manera como se espera que las instituciones implanten lo dispuesto en el enunciado respectivo, sin obviar la necesidad de analizar su situación particular y determinar cuál es, en sus circunstancias distintivas, la mejor manera de poner en práctica lo dispuesto por la norma correspondiente.(www.cgr.go.cr).

La primera definición de “control interno” apenas presentaba indicios de la composición y la finalidad de ese concepto, y no daba respuesta a interrogantes como cuál es la relación entre el control y los objetivos de la organización, quién es el responsable del control y qué relación existe entre el proceso administrativo y el control.

Posteriormente, la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) definió el control interno como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, orientados a proporcionar una garantía razonable de que se cumplen los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; preservar el patrimonio de pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; respetar las leyes y reglamentaciones y estimular la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos, y obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

A partir de ese momento se estableció un mejor señalamiento sobre algunos elementos fundamentales del actual concepto de control interno, el cual se ha definido como un proceso cuya responsabilidad corresponde a la máxima autoridad de la organización, y que debe asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales.

La Comisión mencionada se refiere al control interno como “una herramienta gerencial usada para brindar una seguridad razonable de que los objetivos gerenciales están siendo alcanzados”; asimismo, ha mantenido que el garantizar en sus organizaciones un ambiente de control eficaz es parte primordial de la responsabilidad que sobre el uso de los recursos públicos tiene la Administración.

En la actualidad el uso del término “control interno” no se limita al sentido tradicionalmente financiero y, por tanto, al control de las actividades administrativas, sino que abarca un concepto más amplio de “control de gestión”

Conviene el comentar como parte de la evolución conceptual que en diversos momentos se generó discusión en torno a si el control interno correspondía a una estructura, un proceso, un sistema o conjunto de sistemas o acciones, discusión que terminó por referirse al control interno como un proceso, sin perjuicio de las demás clasificaciones.

Finalmente, diversas agrupaciones profesionales de alto renombre a nivel mundial unieron esfuerzos con el fin de establecer un marco conceptual de control interno integrador de las definiciones y conceptos preexistentes, que permitiera a las organizaciones públicas y privadas, a las auditorías interna y externa, a los académicos y a los legisladores contar con un modelo de referencia común sobre el tema de control.

Como resultado, fue emitida la definición de control interno que aparece en el Informe COSO (corresponde a las siglas de "Comite of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión"(Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, agrupación que reunió la información sobre tendencias y conocimientos relativos de control interno a nivel mundial y presentó una visión actualizada de la materia, incluyendo el concepto que se encuentra vigente en los Estados Unidos de América y que ha logrado reconocimiento en diversos países y organizaciones internacionales) como un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una institución, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos institucionales agrupados en tres categorías, a saber: la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la organización.

Fue así como se estableció que el control interno constituye, esencialmente, una herramienta útil para que la administración active dirija su gestión y obtenga una seguridad razonable de que las actividades se están conduciendo al logro de los objetivos institucionales, por ello, también brinda elementos al jerarca, a los titulares subordinados y, en general, a todo funcionario, para cumplir con su obligación de rendir cuentas en torno a su gestión respecto de los recursos públicos.

Bajo este nuevo concepto, el control interno está conformado por cinco componentes que son el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, y el monitoreo, todos los cuales están inmersos en el contexto de la administración.

La CGR ha decidido emitir, en su carácter de órgano rector del Ordenamiento de Control y Fiscalización Superiores de la Hacienda Pública, y en un afán por contribuir al mejoramiento de los sistemas de control interno institucionales y, por

ende, al manejo legal, eficiente y eficaz del patrimonio público, estas “Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización”, en las que se ha definido el control interno como:

La serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en torno a la consecución de los de los objetivos de la organización, fundamentalmente en las siguientes categorías: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; b) Confiabilidad y oportunidad de la información; c) Eficiencia y eficacia de las operaciones; y d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Consultado en marzo del 2005 <http://www.cgr.go.cr>).

2.4. Normas de control interno de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La auditoria interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, publica en 1993 las normas de control interno de la Caja Costarricense de Seguro Social, en esta publicación se definen las siguientes normas generales de control interno basadas en el Manual sobre Normas Técnicas de la Republica y las entidades y órganos sujetos de fiscalización:

2.4.1 Objetivos y metas organizacionales.

Se definirán claramente los objetivos y las metas de la entidad en todas sus actividades y se revisará constantemente su cumplimiento.

2.4.2. Garantía razonable.

Cualquier sistema de control interno establecido o que llegue a establecerse debe proporcionar una garantía razonable de que los objetivos del sistema se alcanzarán.

2.4.3. Políticas.

La Caja dictará las políticas necesarias para la consecución de los objetivos y metas que le sean señaladas en su ley constitutiva y en cualquier otra disposición legal o reglamentaria.

2.5 Procedimientos como medio de control interno.

Para cada actividad operación o función se identificarán y desarrollarán objetivos de control interno a base de procedimientos los cuales serán lógicos , aplicables y razonablemente completos y económicos.

2.5.1 Actitud de respaldo.

Los administradores y empleados mantendrán y mostrarán una actitud positiva y de respaldo al sistema de control interno de la institución en forma sostenida.

2.5.2 Unidad de personal.

La caja posee la dirección de Recursos Humanos para cumplir y llevar a cabo las funciones técnicas específicas y de organización relativas a la administración de l personal de la institución.

2.5.3 Adquisición de bienes y servicios.

Debe existir una unidad especial para la adquisición y venta de bienes y servicios.

2.5.4 Clasificadores de presupuesto.

Para un efectivo control interno todos los ingresos y gastos deberán disponer de los correspondientes clasificadores emitidos por la Contraloría General de la República.

2.5.5 Técnicas de Control Interno.

Las técnicas aplicadas para satisfacer el control interno serán efectivas y eficientes para el logro de sus objetivos.

2.5.6 Documentación.

Los sistemas de control interno, transacciones, actividades y demás eventos administrativos importantes estarán claramente documentados y la misma deberá estar disponible para su examen.

2.5.7 Control y uso de formularios prenumerados.

Para sustentar las operaciones financieras y administrativas se establece el uso de formularios prenumerados

2.5.8 Comprobantes y justificantes.

Toda operación o transacción de carácter financiero o administrativo deberá respaldarse o justificarse plenamente.

2.5.9 Autorización de transacciones y eventos.

Las transacciones y demás eventos significativos serán autorizados y ejecutados únicamente por personas que actúen con el rango de autoridad.

2.5.10 Registro de transacciones y eventos.

Todas las transacciones y eventos administrativos de la institución serán registradas oportunamente y clasificados en forma adecuada.

2.5.11 Archivo de documentos.

Los documentos que resulten de operaciones financieras y administrativas serán archivados.

2.5.12 Supervisión.

Una supervisión idónea y efectiva garantiza una gran medida el logro del control interno.

2.5.13 Acceso a los recursos y responsabilidad sobre los mismos.

El acceso a los recursos y registros es limitado a personas debidamente autorizadas. El control contabilidad y responsabilidad sobre la custodia y utilización de los recursos son elementos establecidos mantenidos y sujetos a ser mejorados.

También deben hacerse verificaciones sobre el desarrollo de estos enunciados de control interno.

2.5.14 Recomendaciones de auditoria.

Las recomendaciones de la auditoria deben ser evaluadas con rapidez según los plazos establecidos de manera que llegue a una resolución adecuada.

2.5.15 Manuales sobre las principales rutinas.

Toda unidad de la organización deberá contar con manuales de las principales rutinas de trabajo.

CAPÍTULO III
MARCO CONCEPTUAL.

CAPÍTULO III MARCO CONCEPTUAL.

Al haberse definido el problema de estudio, se hace necesario ofrecer al lector los elementos conceptuales que sustentan el estudio.

3.1 Marco Conceptual

Hay muchos modos de definir un marco conceptual, algunas definiciones son las siguientes:

- Una serie de ideas o conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás.
- Una manera organizada de pensar en el cómo y el porqué de la realización de un proyecto, y en cómo entendemos sus actividades.
- La base de pensamiento sobre lo que hacemos y lo que ello significa, con la influencia de otras ideas e investigaciones.
- Una visión de conjunto de las ideas y las prácticas que conforman el modo en que se lleva a cabo el trabajo de un proyecto.
- Una serie de suposiciones, valores, y definiciones que todo el equipo adopta para un trabajo conjunto.

El marco conceptual explica un proyecto de una manera determinada con el fin del seguimiento del mismo. También ayuda a comprender y a utilizar las ideas de otras personas que han hecho trabajos similares con el objetivo de utilizar sus enunciados.

Cada una de las variables de esta investigación será conceptualizada así como también los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

3.2. Definición de administración:

Según Chiavenato:

La tarea fundamental de la administración consiste en hacer las cosas mediante las personas. Ya sea en las industrias, en el comercio, en las organizaciones de servicios públicos, en los hospitales, en las universidades, en las instituciones militares o en cualquier otra actividad humana. (Chiavenato Idalberto, Pág. 5, 1996).

3.3. Administración Pública:

Administración Pública: "es una organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones".

(www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml)

3.4 Legislación:

Es el conjunto de normas jurídicas formales, con las cuales se gobierna un Estado, con el propósito de buscar el bien común. Para el encargado de presupuesto, quizás las más importantes son la Ley de Administración Financiera y la de Presupuesto Público, pero también se aplican varias normas de tipo administrativo y presupuestario, emitidas por la Asamblea Legislativa, el Poder Ejecutivo (Ministerio de Hacienda), y la Contraloría General de la República.

3.5. Política:

“Definición de normas, sistemas de valoración o de decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar o regular los métodos y las políticas de organización”. (Rosenberg, J.M. p. 312, 1999)

3.6. Reglamento:

“Toda norma escrita o disposición jurídica de carácter general procedente de la Administración, en virtud de su competencia propia y con carácter subordinado a la ley”. (Ídem)

3.7 Definición de las Variables e Indicadores:

3.7.1 Funciones:

Una operación definida con anticipación que realiza operaciones matemáticas, lógicas, estadísticas o financieras. (www.laopinion.com/glossary/f.html)

Funcional (psicobiología): Una función correspondería a un conjunto de actividades coordinadas de distintos elementos de un sistema, contribuyendo a la realización de un mismo objetivo. (psychobiology.ouvaton.org/glossaire.es/es-txt-p06.20-04-glossaire.html)

3.7.2 Descripción de las Funciones:

Este indicador se entiende de la siguiente manera:

Se van a identificar todas las funciones relacionadas con el área en estudio y segregar hasta el punto que permita observar todas las actividades de la función en estudio para poder tomar decisiones de acuerdo al tipo de función y su importancia global dentro del área en estudio. (Equipo investigador s.e.2005).

3.7.3. Distribución de Funciones:

Para efectos de la investigación se va a entender como Distribución de Funciones en el área de Ingresos como lo siguiente:

Se comprende como la forma en que están segregadas las actividades sustantivas pertinentes al área de estudio, que se realizan ya sea de manera diaria, semanal, mensual, entre otros, que permita distinguir generalmente como tienen organizado la distribución de las actividades y quienes intervienen en dichas actividades y quienes no. (Equipo investigador s.e. 2005).

3.7.4. Grado de cumplimiento:

El grado de Cumplimiento para efectos de la investigación se va a entender como: Aquel grado que refleja la consecución de lo planteado de acuerdo a lo exigido. Por esta razón se reflejara en las actividades diarias del trabajo de cada funcionario

Para el proyecto de investigación se mide qué tanto cumple el funcionario de acuerdo con lo propuesto por la Gerencia, y si este es eficaz y eficiente.

3.8. Normativa:

“Es la regla de conducta exigible en la convivencia social, con trascendencia en derecho” (Diccionario Jurídico ESPASA, p.686, 1991).

La estructura legal regula la parte operativa en el área de ingresos que brinda la Sucursal de Heredia de la CCSS Todo marco jurídico presenta la panorámica en las leyes y reglamentos que los ejecutores deben acatar y en este caso de análisis tan especial, debe considerarse qué aspectos del marco legal pueden ser positivos o negativos en el área de ingresos de la Sucursal.

3.8.1. Grado de Conocimiento:

Para medir el grado de conocimiento aplicado en particular al área de ingresos y al puesto que desempeña cada funcionario, será necesario entender este grado de conocimiento como:

Todo aquello que se ha aprendido por medio de métodos pedagógicos o por medio de la experiencia cotidiana en su función.(Equipo investigador s.e. 2005).

Por esta razón para poder medir este grado de conocimiento se aplicaran instrumentos para evaluar el conocimiento del personal con relación al área de ingresos y de todas las normas y leyes que afecten al área.

3.8.2. Grado de Cumplimiento:

El grado de Cumplimiento en la investigación pertinente se va a entender como:
Aquel grado que refleja la consecución de lo propuesto de acuerdo a lo exigido.
Por esta razón se reflejara en las actividades diarias del trabajo de cada funcionario.

Para efectos de esta investigación se va a medir qué tanto cumple el funcionario de acuerdo con lo propuesto por la Gerencia, y si este es eficaz y eficiente.
(Equipo investigador s.e. 2005).

3.8.3. Grado de Aplicaciones:

El tópico para efectos de esta investigación se define de la siguiente manera:

“Es el nivel con la que una persona realiza determinada actividad previamente estipulada ya sea por escrito (normas, procedimientos o leyes) o verbalmente”
(Equipo investigador s.e. 2005).

3.9. Procedimientos:

Son todas aquellas actividades necesarias para poder realizar una operación o trabajo en la cual intervienen personas, maquinaria y tecnología, entre otros.
(Equipo investigador s.e. 2005).

Según L Tawfik y A. M. Chauvel lo definen como:

“Como un conjunto de operaciones organizadas en forma tal que un insumo se transforme en un producto. (Administración de la Producción, 1992, Pág. 80)

3.9.1 Clasificación:

L Tawfik y A. M. Chauvel, en la clasificación según la continuidad del proceso de producción se distinguen tres categorías de procedimientos:

- Continua: el proceso es ininterrumpido a lo largo del año; si hay una interrupción, esta será por reparaciones o para mantenimiento mayor.
- En Serie: el procedimiento se utiliza para la producción en masa a intervalos regulares.
- Intermitente: el procedimiento se utiliza para cantidades limitadas a intervalos regulares. (Administración de la Producción, 1992, Pág. 83 y 84.)

En la clasificación según la naturaleza del procedimiento se distinguen dos grandes categorías: procedimientos industriales y procedimientos de servicios.

3.9.1.1 Procedimientos Industriales:

- Integración. Se trata de integrar o mezclar varios componentes para la obtención de un producto nuevo.
- Desintegración. Se trata de fraccionar el insumo en varios productos.
- Modificación. Se distinguen dos tipos de modificación: en el primero ningún cambio evidente se percibe en el objeto, pero ciertas operaciones sí modifican algún detalle de él. En el otro tipo, la modificación se traduce en un cambio de la forma que no afecta a la naturaleza del objeto.

3.9.1.2 Procedimientos de Servicios:

El número y la diversidad de los procedimientos de servicios son incalculables y no pueden ser inventariados, puesto que estos procedimientos varían según la necesidad, el tipo de organización, sus objetivos y la formación de los administradores. Por ejemplo, el tratamiento de un enfermo varía según la

enfermedad, los procedimientos contables varía según el tipo de organización y los informes deseados. Sin embargo, se puede reagrupar en tres categorías: procedimientos de integración, de modificación, y de análisis y síntesis. (Administración de la Producción, 1992, Pág. 84 y 85.)

3.9.2 Tipos de Procedimientos:

“Caracterización de determinados elementos con el fin de agruparlos en acordado momento” (Equipo investigador s.e. 2005)

Según Gustavo Cepeda, algunos procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control son:

- Delimitar las responsabilidades.
- Segregar funciones de carácter incompatible.
- Dividir el procesamiento de cada transacción.
- Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- Hacer rotación de deberes.
- Fianzas (pólizas)
- Dar instrucciones por escrito.
- Utilizar cuentas de control.
- Crear procedimientos que aseguren la totalidad, la autorización y el mantenimiento de la información.
- Evaluar los sistemas computarizados.
- Usar documentos prenumerados.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Usar de manera mínima las cuentas bancarias.
- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Mantener orden y aseo.
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso.

- Usar graficas de control.
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- Actualizar medidas de seguridad.
- Registrar adecuadamente la información.
- Conservar en buen estado los documentos.
- Usar indicadores.
- Practicar el autocontrol.
- Hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas.
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables.
- Realizar tomas físicas periódicas de activos.

(Cepeda Gustavo, Pág. 14, 1997)

3.9.2 .1 Diagrama de Flujo:

Para describir el instrumento señalado como diagrama de flujo o cursograma analítico, lo entenderemos como lo describe Juan Carlos Araya:

“Es un diagrama que muestra la trayectoria de un producto o procedimiento señalando todos los hechos sujetos a examen mediante el símbolo que corresponda”. (Técnicas de Organización y Métodos, 1993, Pág. 40.)

3.10. Control interno:

El control interno de una organización se entiende como:

“La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones d) Cumplir con

el ordenamiento jurídico y técnico” (Ley General de Control Interno. Ley N° 8292, 2002).

Con el propósito de definir los indicadores de esta y cada una de las variables, se han descompuesto los indicadores para una mayor comprensión y asimilación de los mismos como conjunto.

3.10.1. Tipos de Control:

Según Gustavo Cepeda, existen seis tipos de control:

“El gerencial, el contable, el administrativo u operativo, el operativo de gestión, el presupuestario y el de informática.” (Auditoria y Control Interno, 1997, Pág. 29)

Para efectos de esta investigación solamente se exponen los tipos de control contable y administrativo.

3.10.1.1 .Control Contable:

Según este mismo autor, control contable comprende:

“Tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.” (Auditoria y Control Interno, 1997, Pág. 29)

3.10.1.2 Control Administrativo:

Según se describe en el SAS num. 1 (sección AU 320.27), el control administrativo incluye, sin limitarse a ello:

“El plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que dan lugar a la autorización de las operaciones por la gerencia. Esa autorización es una función administrativa asociada directamente con la obligación de lograr los objetivos de la entidad y constituye el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.” (Defliese y otros, Auditoría Montgomery, 2001, Pág. 274.)

3.10.2 Frecuencia:

Numero de veces que se repite determinado elemento en una población o muestra, cada una de las categorías de una variable cualitativa o de los valores de una variable cuantitativa. (Sierra Bravo R. Pág. 259, 1991)

Para Gómez Barrantes frecuencia provienen de la operación de contar o de la de medir, y pueden haberse obtenido anotando el numero de elementos a cada una de las categorías definidas o también ser el fruto de una operación más compleja (Gómez Barrantes Miguel, Pág. 239, 1998)

3.10.3 Aplicación:

Según Gustavo Cepeda, la aplicación del control interno es:

“Una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además, el Sistema de Control Interno difiere entre organizaciones.

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatuarías) aplicables a la organización. (Auditoría y Control Interno, 1997, Pág. 15.)

Por otra parte, el autor define las responsabilidades específicas en la aplicación del control interno:

- La responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno debe ser competencia de la máxima autoridad de la organización.
- En cada área de la organización, el encargado de dirigirla debe ser el responsable de acuerdo con los niveles de autoridad y líneas de responsabilidad establecidos.

La auditoría interna o la unidad de control interno correspondiente debe ser la encargada de evaluar de manera independiente el Sistema de Control Interno de la organización, proponiendo a la gerencia las recomendaciones para mejorarlo. (Auditoría y Control Interno, 1997, Pág. 15 y 16.)

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El desarrollo y análisis de objetivos propuesto para el trabajo de investigación van enfocados por la información recopilada por el equipo de investigador.

Se procede a elaborar una entrevista a los funcionarios (A)Jessenia Arroyo (Asistente Administrativo 4), (B)Warner Quirós (Asistente Administrativo 4), (C)Ronald Barrios (Asistente Administrativo 4), y (D) Mayra Caliva (Asistente Administrativo 2) sobre sus funciones y actividades en el área de desempeño.

4.1 Describir las funciones en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de manera ordenada y sencilla para el segundo semestre del 2004.

Cabe señalar que el propósito de analizar este objetivo es brindar al lector el conocimiento de las funciones para poder comprender las diferentes relaciones entre los funcionarios y su campo de acción laboral

TABLA 4.

Funciones que realizan los funcionarios del Área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS Agosto del 2005.

Puesto	(A)Asistente Administrativo 4	(B)Asistente Administrativo 4	(C)Asistente Administrativo 4	(D)Asistente Administrativo 2
Funciones	Atención al público, pago de hipotecarios, emisión de certificaciones de cotizaciones y de no cotizaciones, cierres de caja, elaboración de comprobantes de fondo mutual, arreglos de pago, depósito de garantía, depósitos de planillas, cuenta propia manual.	Atención al público, acomodo de documentación del día anterior e informes mensuales.	Inscripción de seguros voluntarios, duplicados de órdenes patronales, arreglos de pago de seguros voluntarios, desbloques de cuentas, certificación de cuotas de seguros voluntarios.	Atención al público interno y externo, coordinar y supervisar el área de ingresos, refrendo de documentos, facturación de planillas y digitación, coordinación de horas de almuerzo, firmar solicitudes, certificaciones de interesados y de corte diario.

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
Elaboración: Equipo de Investigación s.e. 2005.

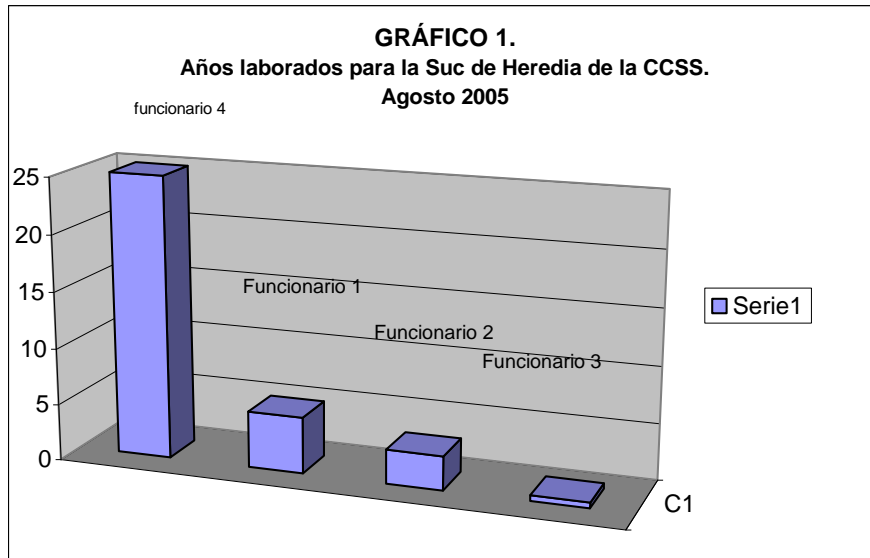
La tabla 4 permite describir las funciones de cada uno de los funcionarios de del área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS, en donde cada funcionario realiza las actividades de acuerdo a los perfiles que brindan las Sedes Regionales de acuerdo a los diferentes puestos y las necesidades que involucran la atención del público interno y externo del área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS

Las funciones se centran en la atención del público, cada funcionario se desempeña de acuerdo al puesto que le asignan en su momento y se caracteriza por la polifuncionalidad de labores en el desempeño del área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS, previendo que cada funcionario esta en capacidad de desempeñar el puesto de cualquier compañero, debido a la rotación de funciones.

El hecho de que las actividades están organizadas de esta manera, no implica que los funcionarios se limiten a hacer simplemente sus tareas únicamente, por el contrario, estas son a grandes rasgos las actividades que realizan cada uno. Además, un aspecto que se pude analizar con la información obtenida por medio de la observación directa, es que los funcionarios trabajan en conjunto para conseguir la realización de determinado proceso y unos cubren las labores del otro en caso de que alguno no pueda realizar sus funciones o este muy recargado con su trabajo.

El desempeño de labores de los funcionarios, orienta su gestión hacia una administración por la consecución eficiente de procesos y no se limitan solamente a cumplir con sus tareas. Este aspecto indica que las funciones y los procesos dentro del sistema de control interno caminan en buena dirección debido a la gran disposición y compromiso que tienen los funcionarios del área al cumplir con sus obligaciones como funcionarios públicos y la satisfacción del bien común a los que sirven. (Ver Anexo No.1, pregunta No. 21)

Comentado [a1]: ESTE ANEXO No. 1 DEBE SER EL CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS.

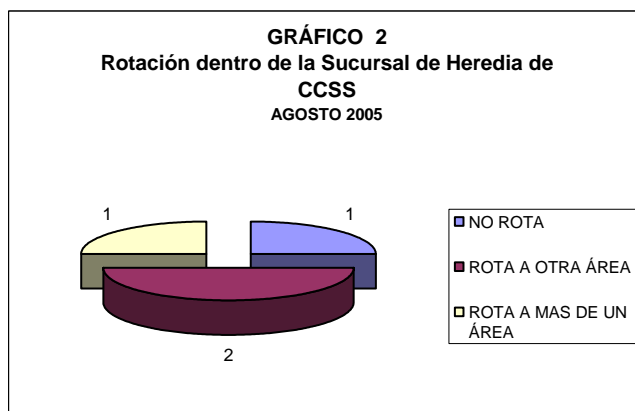


Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
Elaboración: Equipo de Investigación s.e. 2005.

El gráfico 1 expresa la antigüedad de los cuatro funcionarios. Se observa que el funcionario 4 ha trabajado durante 23 años para la institución, el siguiente funcionario en antigüedades es el número 1, quien tiene cinco años, el funcionario número 2 posee 3 años; y el funcionario número 3 posee hasta el momento de la entrevista, aproximadamente 6 meses de laborar para la institución de la CCSS.

La antigüedad de cada empleado permite tener una noción de cuanta experiencia poseen en el manejo de los procedimientos y funciones en el área como tal. Asimismo, pese a que el área de ingresos es pequeña y son cuatro funcionarios únicamente; solo un funcionario posee poca experiencia (funcionario No.3) en el manejo de las operaciones, pero debido a la rotación de deberes dentro y fuera del área, los funcionarios se adaptan fácilmente en la actividad sustantiva y desarrollan una mentalidad integral.

Según el gráfico anterior, se interpreta que la mayoría de los funcionarios posee una experiencia media con relación a su área de desempeño. No obstante cabe señalar que el funcionario No.4, que posee la mayor experiencia (23 años), se aleja sustancialmente en cantidad del resto de funcionarios, esto debido a que ocupa el puesto de jefe de área, y el puesto en mención, requiera de gran conjunto de experiencias en el manejo de las actividades propias del área y la sucursal, para poder brindar un criterio bastante práctico en el desempeño de su cargo. (Ver Anexo No. 1, pregunta No.2)



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
Elaboración: Equipo de Investigación s.e. 2005.

En el gráfico 2 se identifica la polifuncionalidad que existe hacia otras áreas. Del total de los funcionarios solo la Jefe del Área no rota hacia ninguna otra área, debido a sus grandes responsabilidades y compromiso con la misma. Por otra parte, dos funcionarios de los tres que son Asistentes Administrativos de clase 4, rotan a otras áreas exclusivamente, las cuales son: Cajas e Inspección. El tercer funcionario (quien tiene propiedad y es el segundo en antigüedad dentro del área), identifica que rota a varias áreas de la Sucursal de Heredia dependiendo de las necesidades.

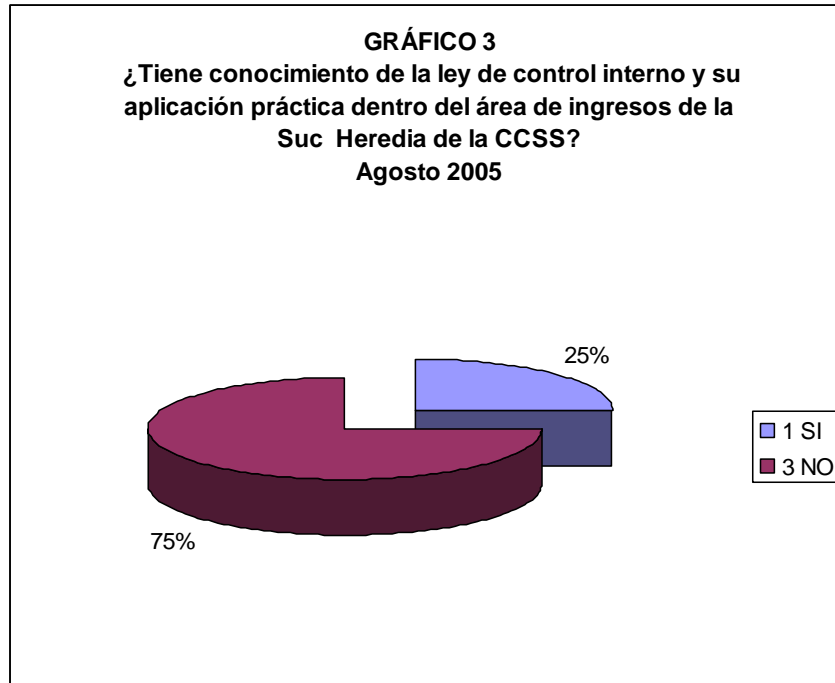
Esta polifuncionalidad de los funcionarios les permite ser más integrales a la hora de desempeñar sus labores debido a que el conocimiento sobre otras áreas les facilita coordinar y entrelazar sus actividades con las de otros departamentos que interactúan a la que ellos pertenecen.

El aporte que ofrece esta gran rotación hacia una o a más áreas en relación con el sistema de control interno del departamento, se refleja en el cumplimiento por parte del Área de Ingresos, con uno de los grandes principios de control interno que anuncia sobre la necesidad de rotación de las actividades que se llevan a cabo en un área, cuando estas se asocian con grandes responsabilidades que puedan conllevar hacia la desviación de sus objetivos, o hasta la realización de un acto indebido por parte de los funcionarios a cargo.

De esta manera la polifuncionalidad dentro del área, se orienta a cumplir uno de los objetivos del control interno que es la eficiencia y eficacia en las operaciones, de igual manera este mecanismo sirve como un control cruzado tanto para la rotación que se realiza dentro del área, como hacia las demás áreas, y permite que las labores y funciones se lleven en forma clara y transparente en el área de ingresos. (Ver Anexo No. 1, pregunta No.3 y 10)

4.2 Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS durante el segundo semestre del 2004.

Permite valorar la normativa como herramienta sustentable en el conocimiento de las diferentes actividades y el amparo de cada funcionario en el cumplimiento de las labores diarias.



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
 Elaboración: Equipo de Investigación s.e. 2005.

Comentado [a2]: ROY, MODIFIQUE LA PREGUNTA DEL GRÁFICO, VEALA A VER QUE LE PARECE.

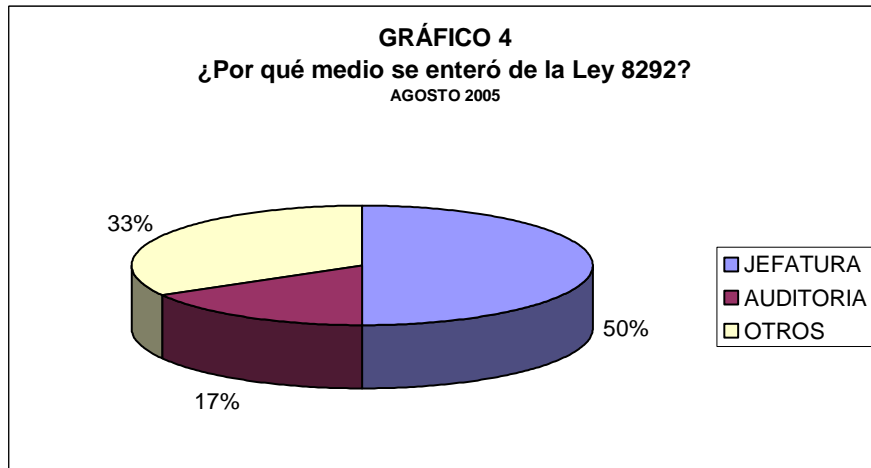
Cuando se pregunta por el conocimiento sobre la Ley de Control Interno, la mayoría de funcionarios (Tres personas) afirman, no conocer sobre esta ley; así como no conocer la aplicación práctica de esta Ley dentro del Área de Ingresos. Asimismo, dos funcionarios reconocieron haber recibido una capacitación muy débil sobre la materia, por cuanto señalaron que únicamente les habían brindado una capacitación de un día sobre la ley.

Además, de los tres funcionarios en mención, uno de ellos reconoce no saber en absoluto sobre la ley de Control Interno y sobre las aplicaciones directas e indirectas que tiene en sus labores diarias. Lo anterior, sumado al hecho de que tiene poco tiempo de laborar dentro del área (seis meses), indica que debería capacitársele sobre su contenido, implicaciones y las nuevas responsabilidades que generan al servidor público.

Por otra parte, la Jefatura expresa (asistente administrativo 2) conocer en buen medida, de la aplicación y las herramientas que brinda la Ley General de Control Interno, pero indica que debería actualizarse constantemente a las Jefaturas y al personal en lo que corresponda.

El poco conocimiento sobre la Ley General de Control Interno por la mayoría de los funcionarios que laboran para el área ingresos, brinda poca seguridad con respecto al sistema imperante de control interno dentro del área. Por tanto, se considera que este no es el grado necesario de conocimiento por parte de los funcionarios de un área como esta, debido a que dicha Ley regula en gran medida sus actividades tanto sustantivas como adjetivas, y la misma, sirve de referencia para todas las áreas y actividades de la administración pública.

Lo anterior interpreta y evidencia que dentro del Área de Ingresos, el Ambiente de Control no es el indicado, debido a que posee deficiencias relacionadas con los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable, los cuales deben subsanarse rápidamente para que no trascienda paralelamente al sistema imperante de control interno creado dentro del área de la Sucursal de Heredia de la CCSS. (Ver Anexo No. 1, pregunta No. 4, 6, 12 y 14)



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

En el gráfico anterior se ilustran los medios por los cuales los funcionarios se enteraron sobre la ley General de Control Interno. El medio más popular fue la jefatura quien lo identificaron tres funcionarios, para representar un 50% del total de los medios que comunicaron dicha ley. Esto refleja que la Jefatura de la Sucursal maneja una adecuada comunicación descendente hacia sus colaboradores en materia administrativa y legal.

Por otra parte, la Auditoría fue uno de los medios menos populares que comunicaron esta ley, ya que únicamente la Jefe del Área identificó enterarse por este medio, lo que representa un 17% del total de los medios.

Por último, otros medios como: un curso de un día, y una síntesis de la ley, entre otros, fueron identificados por dos funcionarios, lo que representa un 33% del total los medios que comunicaron la ley.

El hecho de que la jefatura esté directamente relacionada con los funcionarios indica que existen políticas que orientan a mejorar el sistema de control interno,

como lo es la comunicación directa con el subalterno. Sin embargo, se evidencia otro aspecto que apunta y diagnostica que el Ambiente de Control no es el mejor ni posee el nivel necesario dentro del área de ingresos. Este hecho se refleja en la existencia de una persona que no conoce en absoluto sobre dicha ley, sumado al hecho de que los medios por los cuales se enteraron los demás funcionarios, no les proyecten mas interés de conocer sobre esta normativa que los regula en gran medida y que exige someterse a todo servidor público con lo estipulado en el artículo 11 Constitucional. (Ver Anexo No. 1, pregunta No. 5, 7 y 20)

TABLA 5
Conocimiento sobre los objetivos del área de Ingresos de la Sucursal
Heredia de la CCSS
Agosto del 2005.

Puesto	Asistente Administrativo 4	Asistente Administrativo 4	Asistente Administrativo 4	Asistente Administrativo 2
¿Tiene claros los objetivos y metas de la Caja Costarricense de Seguro Social en el área de ingresos? Cite al menos dos de ellos.	Si, facturación de planillas y reporte de cuotas correctas.	Si. (no detalla ningún objetivo)	Si, realizar en forma efectiva el proceso de recepción y cierre de planillas, brindar el mejor servicio en la atención al cliente, realizar el trámite de inscripción de seguros voluntarios efectivamente.	Si. (no detalla ningún objetivo)

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

Por medio de la tabla N° 5 se puede reflejar como los funcionarios conocen en su mayoría de los objetivos propuestos dentro del área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS. Esto permite una adecuada orientación de las actividades y

del manejo de las funciones, tareas y procedimientos de tal manera, que se obtiene la consecución de los objetivos fijados. Con base en lo anterior, se interpreta que los funcionarios dentro del área de ingresos, laboran bajo principios de eficacia y administración por objetivos.

Entre los objetivos citados por parte de dos funcionarios, están la atención al público, la digitación y reporte de las planillas y el trámite de inscripción de seguros voluntarios, lo cual permite visualizar el conocimiento de los objetivos, mientras que los dos restantes funcionarios no detallaron ningún objetivo ya sea por falta de interés o desconocimiento. Debido a lo anterior, se desprende que la mitad de los funcionarios, a pesar de realizar eficientemente sus labores, no conocen correctamente la planeación estratégica del área y la sucursal.

Según lo analizado, se interpreta además, que la mayoría de los funcionarios dentro del área, tiene muy claro lo que la jefatura espera de ellos con relación a sus funciones directas; pero ninguno señala o hizo referencia a los objetivos o acciones propuestas por la Jefatura del Área, orientadas al perfeccionamiento del sistema de control interno. Asimismo, se puede apreciar que estos objetivos están directamente relacionados con el cronograma de actividades programadas por la jefatura del área para atender la demanda de los clientes. (Ver Anexo No. 1, pregunta No. 8)

Comentado [a3]: AQUI SERÍA BUENO REFERENCIAR EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS.

4.3 Identificar y sistematizar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS para el segundo semestre del 2004.

El instrumento del diagrama de flujo permite visualizar las actividades de una manera secuencial de acuerdo al orden en que se realizan dentro del área de ingresos de la Sucursal de Heredia con el fin de ilustrar los procesos de una manera concisa, detallada, metodológica y sistemática.

SIMBOLOGÍA











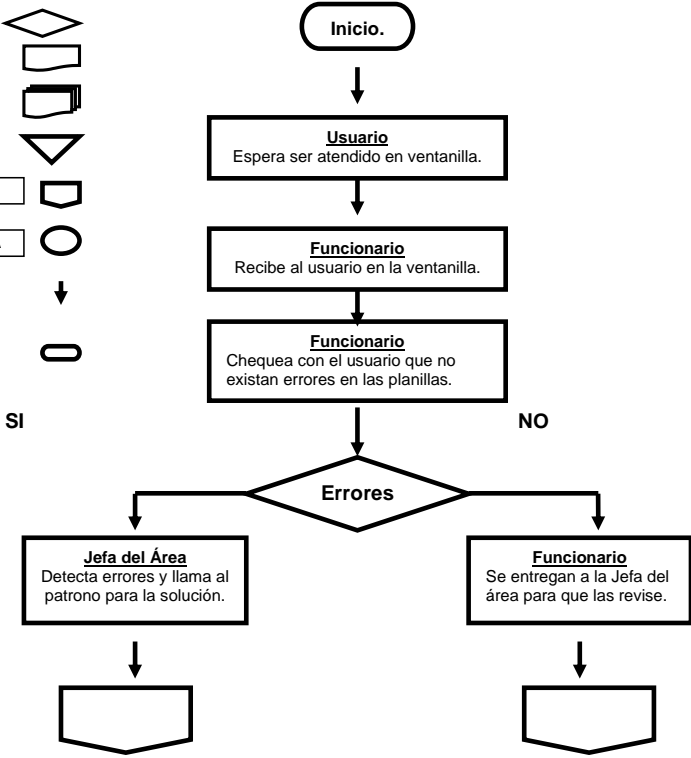
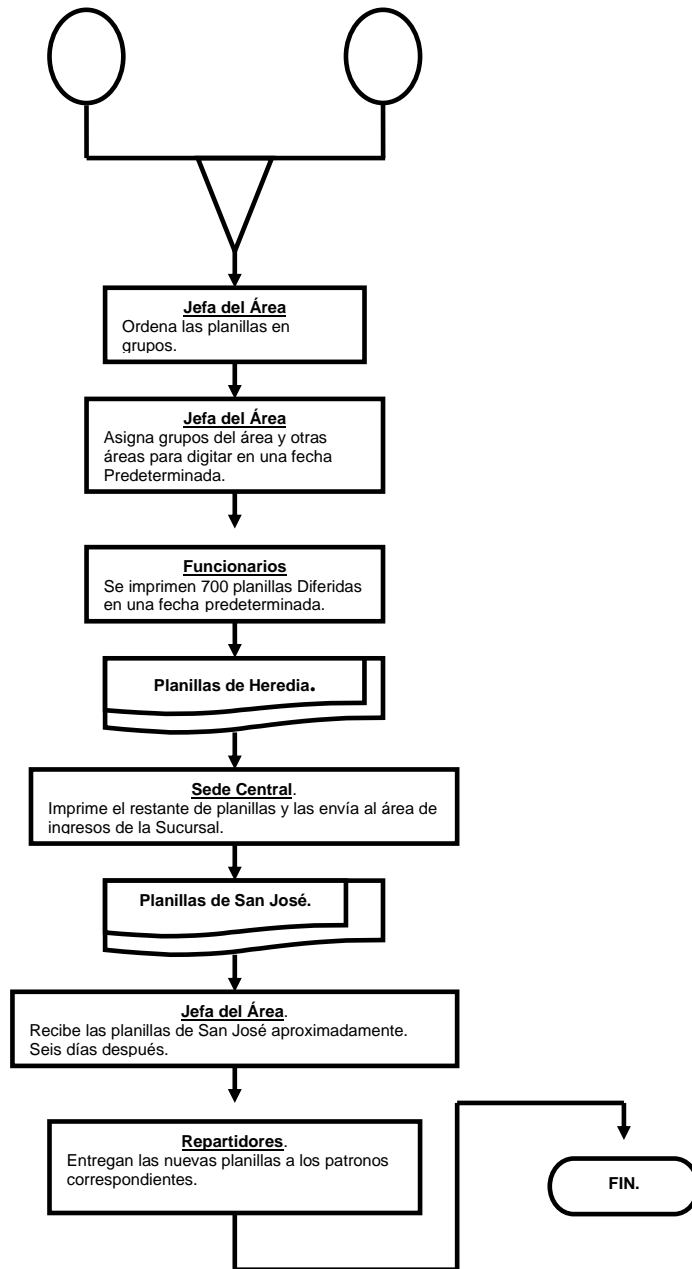
- PROCESO 
- PROCESO PREDEFINIDO 
- DECISIÓN 
- DOCUMENTO 
- MULTIDOCUMENTOS 
- COMBINAR 
- CONECTOR FUERA DE PÁGINA 
- CONECTOR DENTRO DE PÁGINA 
- DIRECCIÓN 
- INICIO-FIN 

Diagrama 1
Sucursal de Heredia de la CCSS del Área de Ingresos.
II Semestre 2004.
Proceso 1: Recepción y entrega de planillas.





Fuente: Guía de Observación aplicado a los entrevistados.
Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

4.3.1 Análisis de Proceso 1: Recepción y Entrega de Planillas.

Analizado el proceso de recepción y entrega de planillas en el área de ingresos, se puede apreciar el orden estrictamente vertical que sigue el proceso, la descripción de cada actividad con el funcionario o área que interviene y el enlace con la actividad siguiente.

Además, se pueden identificar los documentos que se originan durante el proceso, los controles que regulan (en caso que existan) y el flujo o recorrido que siguen estos documentos. En este proceso además se visualiza un aproximado del tiempo requerido para que las planillas lleguen de San José, así como un parámetro determinado por la gerencia como lo es la impresión de las 700 planillas. (Ver Anexo No. 3 y Anexo No.1, pregunta No.11)

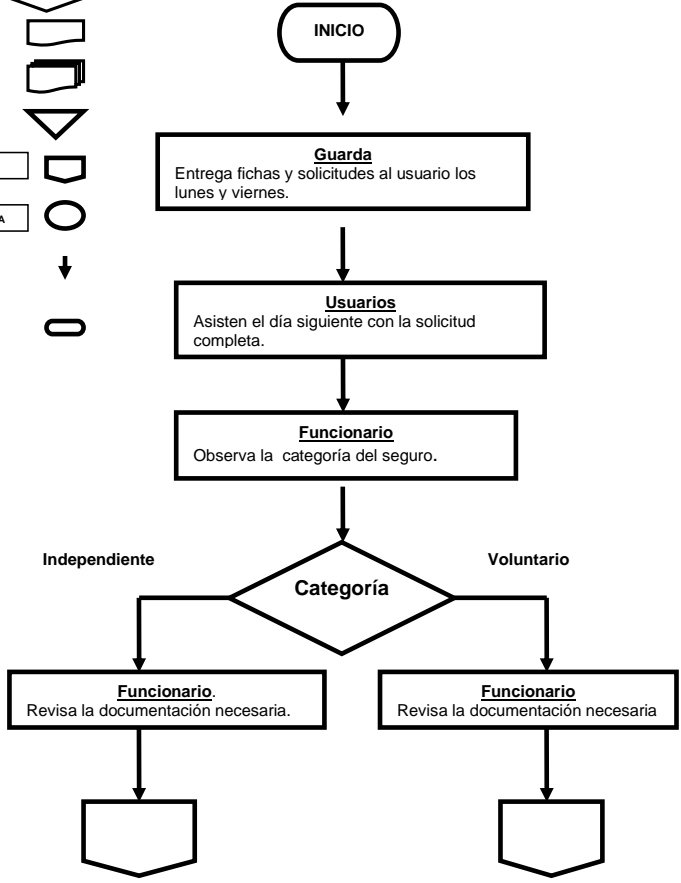
Comentado [a4]: ESTE ANEXO No.3 DEBE SER LOS CRONOGRAMAS QUE SE TIENEN PROGRAMADOS.

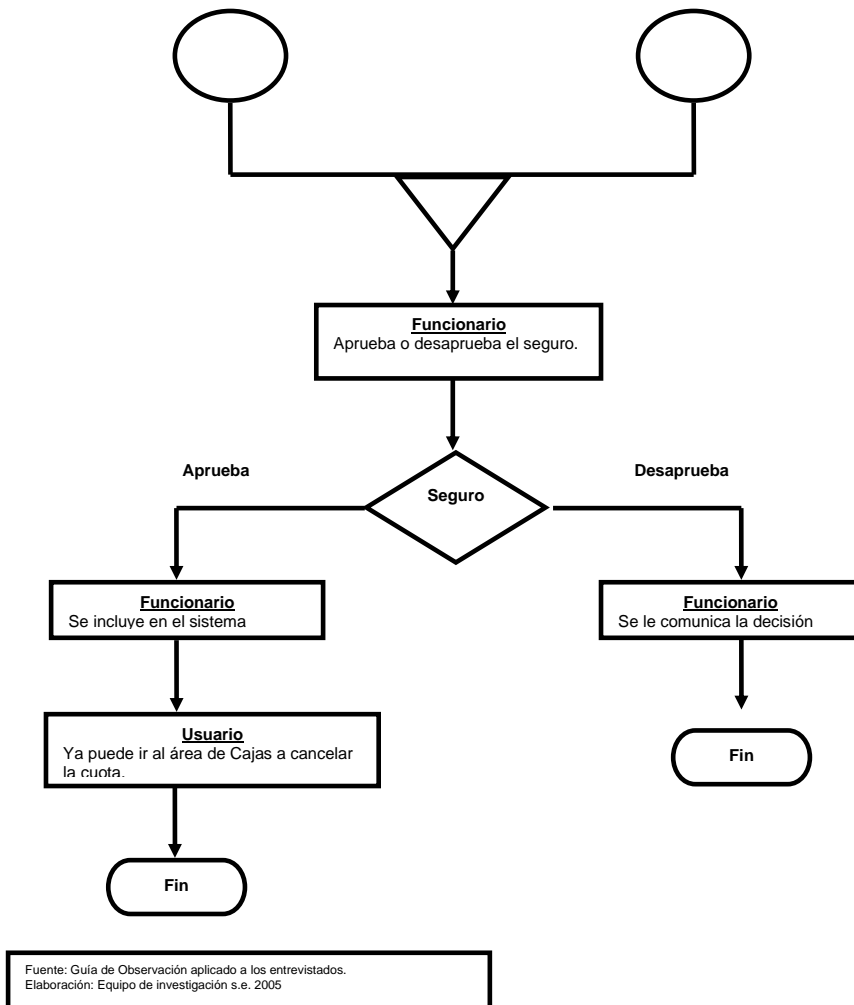
Lo descrito anteriormente, permite interpretar, que dentro del Área de Ingresos, se tiene un panorama claro, ilustrativo y conciso de cómo se debe desarrollar el proceso. No obstante, el diagrama refleja la posibilidad de incorporar algunos controles a las actividades relacionadas con la digitación de planillas, que orienten a mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones sustantivas. (Ver Anexo No. 4)

Comentado [a5]: ESTE ANEXO DEBE SER LAS PLANILLAS.

SIMBOLOGÍA	
PROCESO	
PROCESO PREDEFINIDO	
DECISIÓN	
DOCUMENTO	
MULTIDOCUMENTOS	
COMBINAR	
CONECTOR FUERA DE PÁGINA	
CONECTOR DENTRO DE PÁGINA	
DIRECCIÓN	
INICIO-FIN	

Diagrama 2
 Sucursal de Heredia de la CCSS del Área de Ingresos.
 II Semestre del 2004.
 Proceso 2: Seguro Voluntario e Independiente.





4.3.2 Análisis de Proceso 2: Seguro Voluntario e Independiente.

En el anterior proceso se observa como se encuentra dividido en dos categorías los seguros, esto de acuerdo a la naturaleza de la actividad que realice el actual o futuro asegurado. Además, al igual que en el anterior proceso se identifican la participación relativa de cada funcionario, se describen una a una las actividades, los controles existentes durante el proceso y además la participación que tiene el sistema de información para registrar los datos del nuevo asegurado.

La afluencia de personas para obtener el seguro los días lunes y martes, es un aspecto que es menester analizar en el anterior proceso, debido a que se tiene programado que las personas interesadas en adquirir el Seguro Voluntario e Independiente, retiren una ficha y lleguen con todos los documentos necesarios el día siguiente para realizar la solicitud. Sin embargo, según algunos asegurados, existe el inconveniente de no poder realizar dicho trámite en esos días estipulados, y para los efectos correspondientes, consideran necesario la posibilidad de habilitar otros horarios que se ajusten a sus obligaciones y horarios de trabajo. (Ver Anexo No. 5)

Comentado [a6]: ESTE ANEXO DEBE SER LOS DOCUMENTOS PARA EL SEGURO VOLUNTARIO E INDEPENDIENTE.

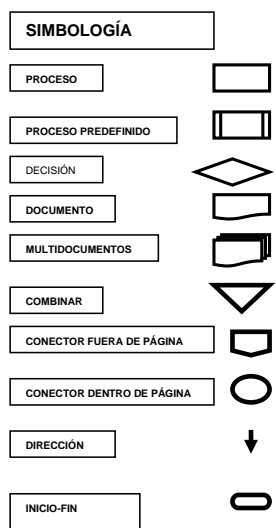
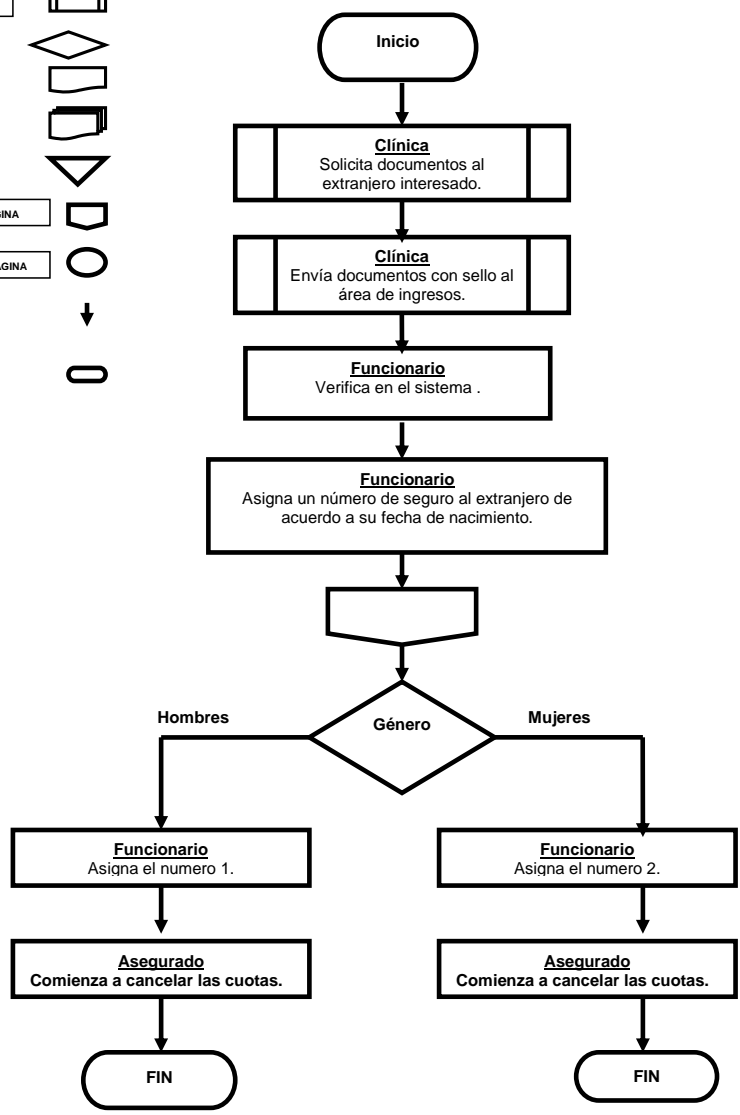


Diagrama 3.
 Sucursal de la CCSS de Heredia Área de Ingresos
 II Semestre del 2004.
 Proceso 3: Seguro para Extranjeros.



Fuente: Guía de Observación aplicado a los entrevistados.
 Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005

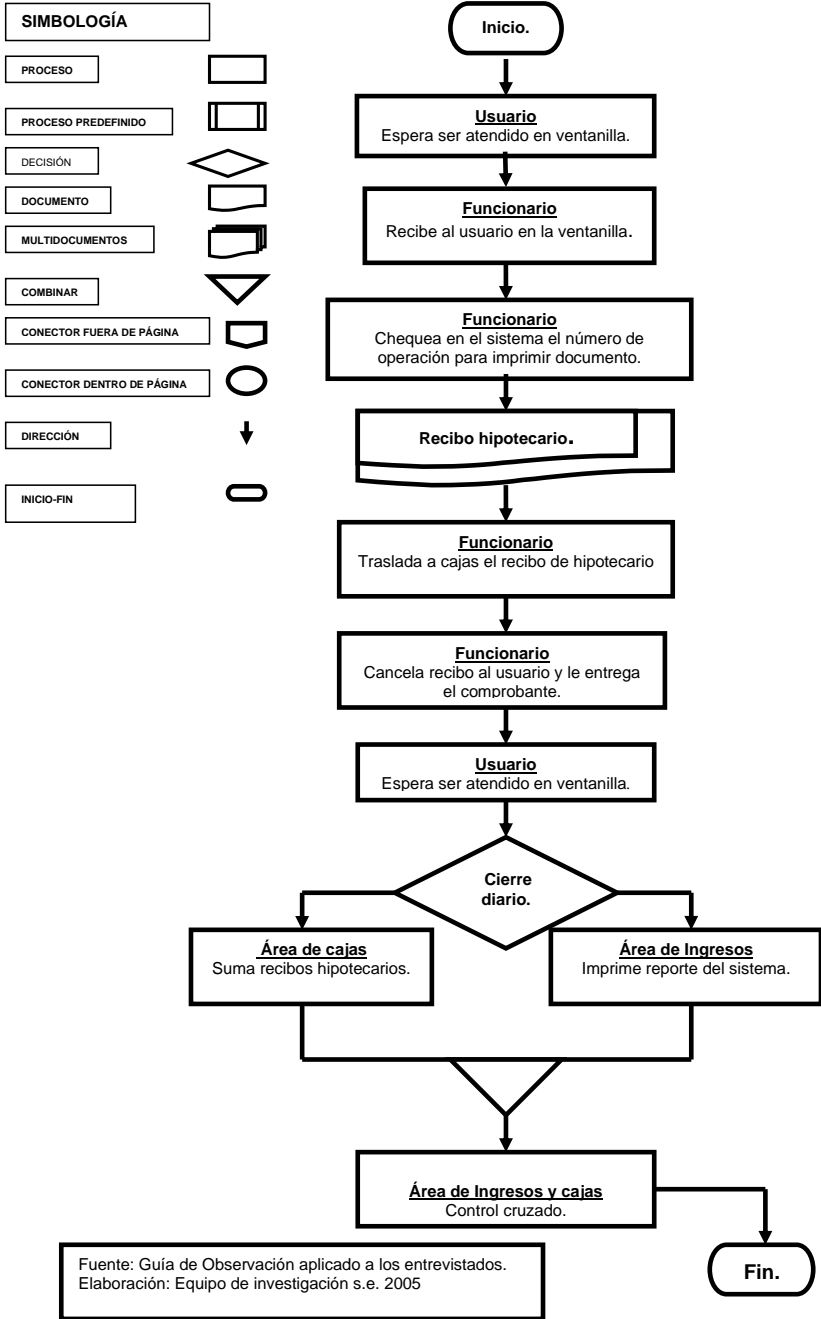
4.3.3 Análisis de Proceso 3: Seguro para Extranjeros.

Este es un proceso vertical, corto y los trámites son de origen externo debido a que el asegurado debe cumplir en primera instancia, con el procedimiento solicitado en la clínica del lugar donde reside.

El proceso de seguro para extranjero y su relación directa con el control interno, radica en la segregación de las responsabilidades que recae en cada área de la CCSS, llámese Clínica o Sucursal, ya que la clínica es la encargada de recibir y valorar la solicitud de seguro para extranjero del usuario, posteriormente las solicitudes aprobadas se envían a la Sucursal de la CCSS de Heredia para que se le asigne un número de asegurado, y por último, los documentos se remiten de nuevo a la clínica, donde se le comunica al usuario su admisión.

Dentro del análisis efectuado, se interpreta que este proceso no brinda la agilidad necesaria para el usuario extranjero, ya que el tiempo que se tarda la clínica en enviar la solicitud a la Sucursal de Heredia de la CCSS (mayor a tres días), se considera que es lento y debe ser más eficiente para que el extranjero se asegure en el menor tiempo y atienda de esta manera sus necesidades fisiológicas de salud. (Ver Anexo No. 5)

Diagrama 4
Sucursal de Heredia de la CCSS del Área de Ingresos.
II Semestre 2004.
Proceso 4: Hipotecarios.



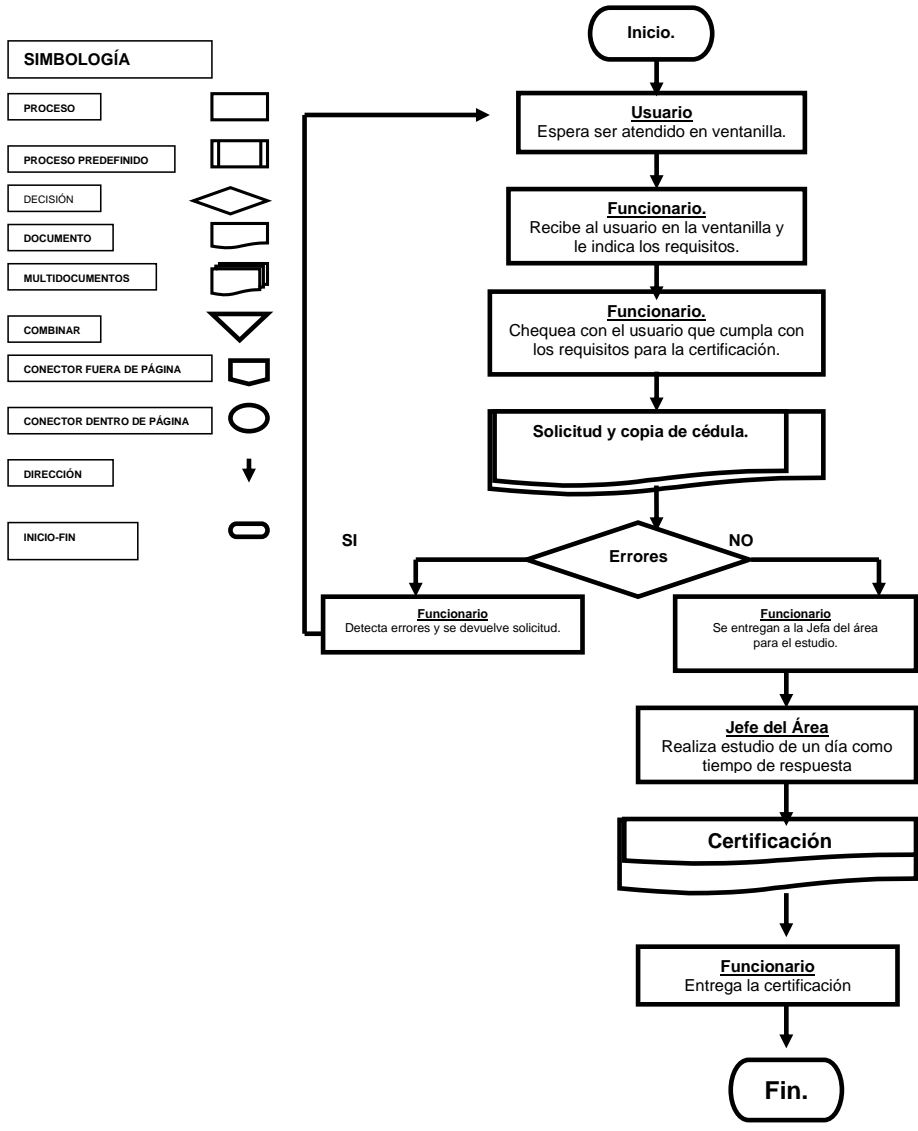
4.3.4 Análisis de Proceso 4: Hipotecarios.

En este proceso el funcionario solicita al cliente la información necesaria (número de crédito, número de cedula), para verificar en el sistema de hipotecarios el monto a cancelar, posteriormente, el colaborador del área de ingresos realiza la impresión del recibo hipotecario y el funcionario del área de cajas cancela dicho recibo y se le entrega el documento de respaldo al cliente. Es importante aclarar, que el proceso de pagos de hipotecas lo desarrollan en conjunto el área de ingresos y de cajas de la Sucursal de Heredia de la CCSS.

La deficiencia del proceso reside en que la impresión del recibo de hipotecario debe realizarlo el funcionario del área de cajas y no el funcionario del Área de Ingresos, y debido a ello, el trámite se vuelve lento y poco ágil, y el usuario debe trasladarse a dos ventanillas diferentes, lo que le implica tiempo de espera mayor.

Por otra parte el sistema de hipotecario utilizado no es integral, no permite que la actualización de la información se realice de manera oportuna a nivel de toda la CCSS, debido a que la actualización de la cancelación de un recibo se actualiza en todas las sucursales de la CCSS hasta el día siguiente. (Ver Anexo No. 6)

Diagrama 5.
Sucursal de Heredia de la CCSS del Área de Ingresos.
II Semestre 2004.
Proceso5: Certificaciones del Juzgado de menor cuantía y de cotizaciones de Salarios.



Fuente: Guía de Observación aplicado a los entrevistados.
 r: Equipo de investigación s.e. 2005

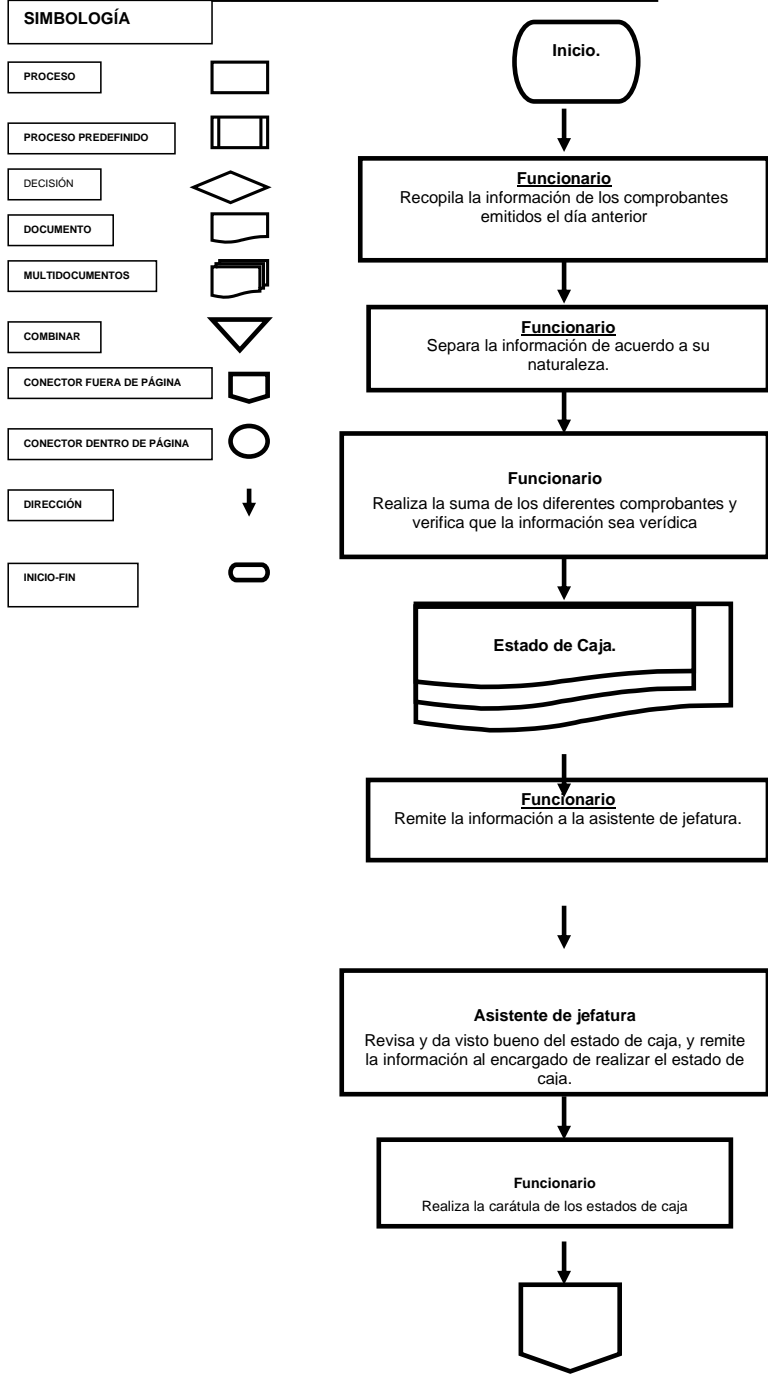
4.3.5 Análisis de Proceso 5: Certificaciones del Juzgado de Menor Cuantía Cotizaciones de Salarios.

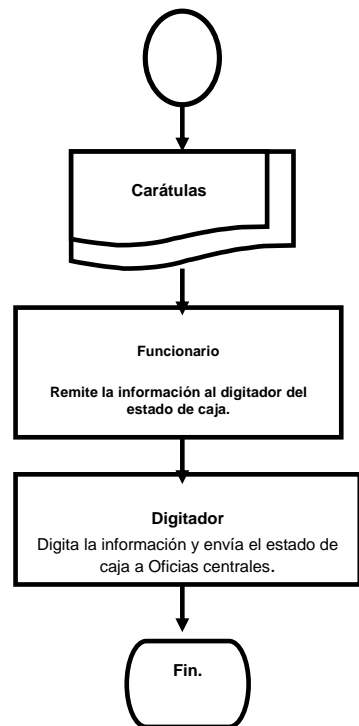
El proceso inicia cuando el usuario es atendido en ventanilla y el funcionario le informa sobre los requisitos necesarios para el trámite de certificación. Si el usuario no cumple con los requisitos requeridos se le devuelve la solicitud para que la complete con los requisitos faltantes, luego el proceso continúa verticalmente hasta que cumple con todos los requisitos solicitados, para que luego sea analizado por la Jefe del Área, realizando la certificación correspondiente.

La agilidad de este proceso depende del funcionamiento del sistema SICERE, si el sistema se encuentra congestionado influye negativamente en el tiempo de respuesta. Por lo general este proceso cumple con las expectativas de la eficacia y eficiencia del trámite. (Ver Anexo No. 7)

Comentado [a7]: ESTE ANEXO DEBEN SER LOS CERTIFICADOS DEL JUZGADO DE MENOR CUANTIA.

Diagrama 6
Sucursal de Heredia de la CCSS del Área de Ingresos.
II Semestre 2004.
Proceso 6: Estado de Caja.





Fuente: Guía de Observación aplicado a los entrevistados.
Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005

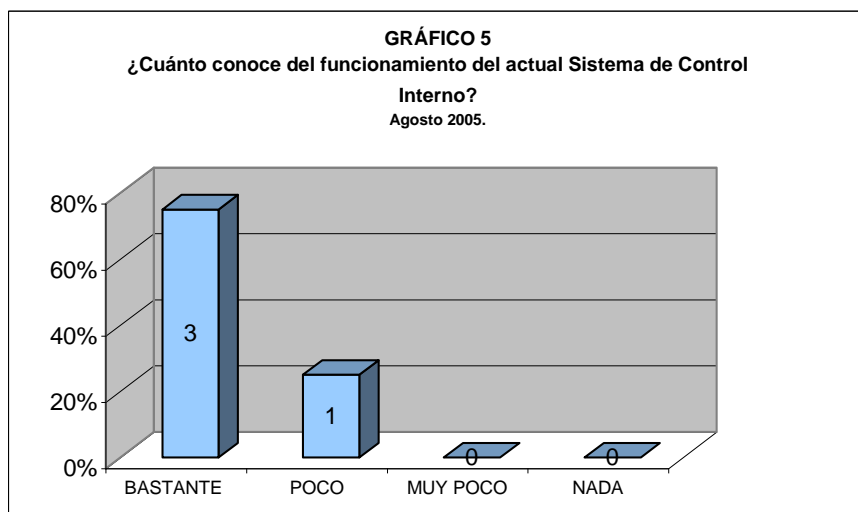
4.3.6 Análisis de Proceso 6: Estados de Caja.

En este proceso el funcionario recopila la información de los comprobantes (caja, hipotecarios, cuenta propia, planillas, entre otros) emitidos el día anterior y los ordena de acuerdo a su naturaleza, los suma y comprueba la información contenida en ellos. Luego, el funcionario remite la información a la Asistente de la Jefatura, con el fin de que la información sea exacta y avalada por la misma, posteriormente el funcionario realiza las carátulas de los estados de caja y envía la información al digitador de estados de caja, el cual ingresa la información y envía una copia a oficinas centrales de la CCSS.

Este proceso tiene gran importancia dentro del sistemas de control Interno, debido a que se realiza un control cruzado entre el Área de Ingresos, Cajas Y Egresos; con el fin de realizar un filtro de información y evitar el margen de error por parte de los funcionarios en el desempeño de sus funciones. (Ver Anexo No.8)

4.4 Verificar la aplicación del control Interno en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS para el segundo semestre del 2004.

El objetivo de verificar los mecanismos e instrumentos de control interno en el área de Ingresos de la Sucursal de Heredia permite identificar y fortalecer el sistema de control interno, para que se cumpla con las medidas propuestas con la ley que norma a la CCSS.



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

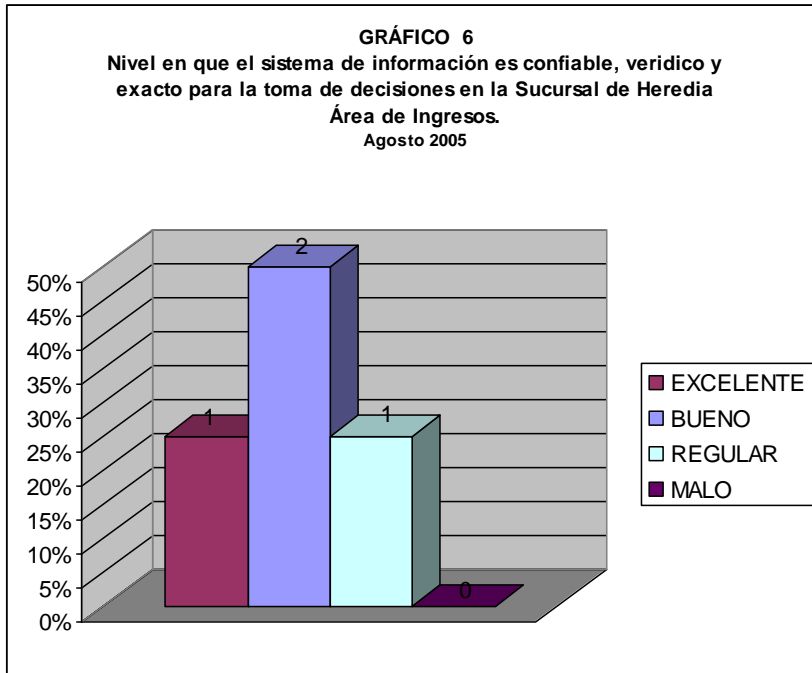
Sobre el nivel de conocimiento del Sistema de Control Interno, tres funcionarios identificaron conocer bastante (dentro de ellos la Jefe del Área) sobre como esta estructurado y funciona el sistema dentro del área. Sin embargo uno de los Asistentes Administrativos de clase 4, que anteriormente identifica no conocer sobre la Ley General de Control Interno, admite conocer bastante sobre el funcionamiento del sistema de control interno del área, respuesta que no concuerda con lo descrito y analizado en el gráfico No. 3.

Esto conlleva a interpretar que dicho funcionario conoce muy poco o nada, sobre el funcionamiento del sistema de control interno. Debido a lo anterior, se interpretará que dos de los funcionarios conocen poco del funcionamiento del sistema de control interno.

Además, un funcionario señala conocer poco sobre el funcionamiento del sistema de control interno dentro del Área de Ingresos, ya que según este funcionario, no se ha brindado mayor información sobre su implicación en el ejercicio de tal sistema.

El aporte de esta interrogante en relación al grado de aplicación de las medidas necesarias para que el sistema de control interno dentro del área sea el indicado, se expone al confirmarse que los funcionarios saben de cierta manera el significado de dicho sistema, cuales objetivos persiguen, entre otras cosas. Además la experiencia les permite tener un panorama claro de cuál es el nivel de control y de riesgo que quiere la jefatura.

En cada una de sus respuesta se observa, que no reconocen la importancia que tienen ellos como uno de los recursos más valiosos en la institución, dentro de la participación activa y directa con este sistema, que impone perfeccionar las actividades de control que se realizan dentro del área, y que exige entre muchas cosas, mejorar el sistema por medio de las sugerencias y la retroalimentación que se le brinde. (Ver Anexo No. 1, pregunta No. 9)



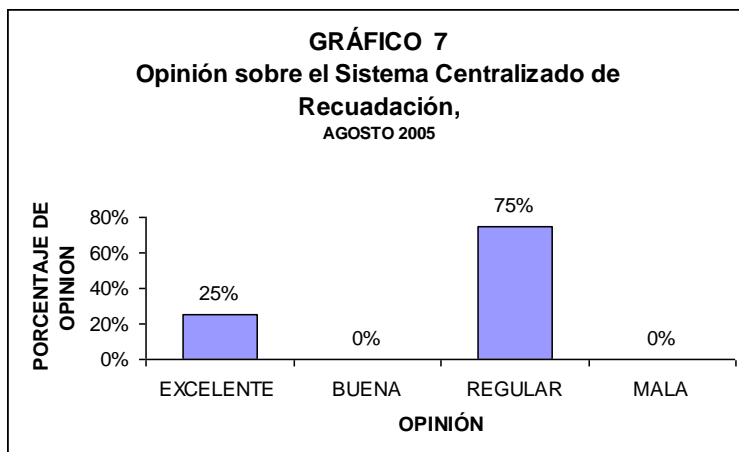
Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
 Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

Según se desprende del gráfico anterior, un Asistente Administrativos de clase 4 expresa que el sistema de información es excelente y cumple con el objetivo para el cual fue diseñado. Por otra parte, los otros dos Asistentes afirman que el sistema es bueno, cumple con su objetivo, pero no es tan confiable, verídico y exacto como debe ser para poder analizar y tomar decisiones dentro del área en el corto plazo.

Por otra parte, la Jefatura del Área afirma que el sistema es regular y que apenas es aceptable, debido a que para tomar decisiones se necesitan sistemas más ágiles y que la información sea oportuna.

Además, según lo expresan los tres primeros funcionarios, el sistema de información principal (SICERE), necesita una serie de ajustes técnicos que permitan corregir errores que se presentan en el momento de consultar la información del asegurado y que origina que en algunas ocasiones el tiempo de consulta sea mayor al deseado.

A manera de análisis, se observa que el sistema de información si cumple con uno de los objetivos indispensable que deben de poseer un sistema de control, según como lo indica el Artículo 8, Inciso B, de la Ley General de Control Interno que señala que todo sistema de control debe exigir confiabilidad y oportunidad en la información. No obstante, es oportuno aclarar, que dicho sistema no es eficiente, pero si es eficaz, por lo que permite la consecución de los objetivos propuestos por la gerencia,. (Ver Anexo No. 1, pregunta No.15)



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

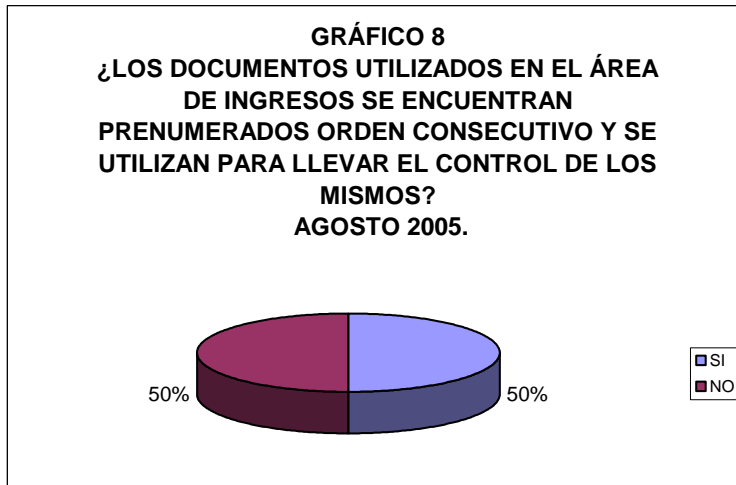
Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

En el gráfico No. 7 se investiga sobre el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) que es imperativo para todas la Sucursales de la CCSS y áreas de la misma.

De todos los entrevistados uno de los Asistentes Administrativos argumenta que este sistema es Excelente y que cumple con los requisitos que necesita el área. Por otra parte, dos de los Asistentes Administrativos y la Jefe del Área coinciden en que el Sistema es Regular, es muy lento y da numerosos problemas por lo que parece que no es eficiente para manejar la cuantiosa información sobre los asegurados y los trámites que se necesitan realizar, además, la actualización del sistema de Cuenta Individual al sistema SICERE no es la mejor, debido a que el sistema SICERE es una tecnología que no se le ha transferido la información actualizada del anterior sistema (Cuenta Individual).

Sobre el análisis anterior se aprecia que este Sistema que tiene aproximadamente seis años (tuvo su inicio en marzo del 2001) de aplicación en todas las áreas de la CCSS, apenas cumple su objetivo, ya que necesita muchas mejoras para ser más fluido y ágil, según indican la mayoría de los entrevistados, además especifican que en ocasiones la información que aparece en el Sistema es confusa. Por tal motivo, y como se dijo en el análisis de la pregunta anterior, el sistema de información principal del área y de toda la sucursal (SICERE), parece que necesita modificaciones para que pueda llegar a ser eficiente y óptimo, que este en función con un servicio oportuno y de calidad, tal como lo exigen los asegurados como clientes directos del área.

De lo anterior se desprende que el sistema es poco ágil, oportuno y apenas eficaz, por lo que se expresan los inconvenientes que se presentan a la hora que se necesitan tomar decisiones a corto plazo. (Ver Anexo No. 1, pregunta No.16)



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.
 Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

El gráfico No.8 visualiza el conocimiento de los entrevistados con respecto a la manipulación de los documentos de acuerdo a la numeración consecutiva, para su correcta manipulación y orden.

Dos de los Asistentes Administrativos responden que si se encuentran todos los documentos prenumerados consecutivamente, y que se utiliza para llevar un control respectivo de cada tipo de documentación (estados de caja, planillas, etc). Por otra parte, la Jefatura del Área y otro Asistente afirman, que algunos si están prenumerados como los Comprobantes de Enfermedad y Maternidad, Invalidez, Vejez y Muerte (I.VM.), y que otros no, como las Boletas de Inscripción de Seguro Voluntario, las Ordenes Patronales y las planillas.

Una vez inspeccionado los documentos dentro del área, se comprueba que todos se encuentran prenumerados, y que en la mayoría de documentos, se llevan controles de los mismos, de acuerdo a su prenumeración consecutiva (planillas, ordenes patronales). Según lo anterior, se puede indicar, que existen dentro del

área, los mecanismos precisos para poder clasificar, ordenar y identificar la gran cantidad de documentos que se tramitan, para que luego puedan ser trasladados, archivados, y consultados por la auditoría interna y la gerencia para revisarlos y tomar decisiones, según sea necesario.

Dado lo anterior, cabe señalar, que dentro del Área de Ingresos, se cumple de en gran parte con la disposición que indica el artículo 15 de la Ley General de Control Interno, en su inciso B, iii, que señala sobre: “el diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.”(Ver Anexo No. 1, pregunta No.17 y 18. Además, Anexos No. 4, 5, 6, 7, 8 y 9)

Tabla 6.
Tipo de medidas que emplean los funcionarios del área de Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS para salvaguardar activos y evitar el despilfarro.
Agosto 2005.

Pregunta	(A)Funcionario 1	(B)Funcionario 2	(C)Funcionario 3	(D)Funcionario 4
¿Qué medidas se practican dentro del área para salvaguardar los activos y evitar el despilfarro de materiales?	No conoce de alguna medida.	Para el control del inventario de materiales en la sucursal, se encarga a un funcionario de la bodega de suministros y su respectiva entrega.	No conoce de alguna medida.	En los activos se lleva algún tipo de control, pero la desconozco a profundidad.

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

En el análisis de la tabla No. 6 se puede observar la tendencia de los funcionarios a contestar las preguntas de manera demasiado concreta, sin especificar su contenido para el análisis respectivo. Por tal razón, no se puede profundizar demasiado en el análisis de la interrogante.

Se puede ver que las respuestas del funcionario No. 1 y 3 son básicamente las mismas; mientras que el funcionario No. 2 señala que para llevar el control de inventario se tiene un responsable que se encarga de abastecer con los diversos materiales y requerimientos a toda la Sucursal. Por otra parte, el funcionario No. 4 contradice en cierta medida lo indicado por los funcionarios No. 1 y 3, ya que comenta que los activos si poseen medidas para salvaguardarlos, pero no así para los materiales o útiles.

Es importante aclarar, que según lo indagado dentro del área, se mantiene por parte de la secretaria, un control de los activos que están asignados a cada funcionario del área de ingresos, y estos se revisan por la auditoría interna de la CCSS de manera selectiva en algunas visitas a la Sucursal de Heredia. De igual manera, un encargado de la bodega de materiales, mantiene un registro donde se lleva el control de los materiales que se despachan de la bodega hacia otras áreas de la sucursal.

Al parecer, estas medidas que se practican dentro del área, se orientan a cumplir con uno de los objetivos que debe perseguir todo sistema de control interno, y el cual lo señala claramente la Ley General de Control Interno en su artículo 8, inciso A, que indica sobre las acciones que deben ser diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos tales como: “proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”. Una vez comprobado lo anterior, se evidencia e interpreta, que a pesar de que los activos que se administran dentro del área no son numerosos o de enorme cuantía, las medidas adoptadas, son un indicador de que la Jefatura

del Área ha implementado medidas que aseguran el buen manejo y el uso racional que debe dársele a la hacienda pública en general. (Ver Anexo No. 1, pregunta No.19)

Se procede a elaborar una breve entrevista a la Encargada del área de Ingresos de La Sucursal de Heredia con el fin de respaldar la información suministrada por parte de los colaboradores. Se estructura la tabla de acuerdo a los objetivos planteados por parte del grupo investigador para brindar una noción de la información estructurada en los tópicos anteriores y poder dar un seguimiento de la información en un orden coherente.

Tabla 7
Cuestionario realizado a la Jefa del área de
Ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de los objetivos de investigación
Agosto 2005.

Consulta	Respuestas
1.2.2.1 ¿Considera usted que el funcionario en el área de ingresos posee una delimitada responsabilidad a la hora de realizar las actividades?	Si, cada funcionario posee una función delimitada de acuerdo a las actividades que en su momento le corresponden atender, se solicita que realice las funciones de acuerdo al perfil y las necesidades del puesto y se le envía por correo electrónico o por medio de un memorándum la solicitud del perfil a necesitar a nivel de sistemas de información. En el caso de los perfiles yo poseo el perfil de acceso más amplio que los colaboradores, mientras que los tres funcionarios poseen el perfil de consulta e impresión de documentos generales.
1.2.2.2 ¿Le comunica la gerencia constantemente sobre nuevas normas, leyes, reglamentos, decretos u otros. Que han aprobado y tengan relación con el área de desempeño?	Si, se nos comunica por medio de correo electrónico, reuniones si la información que se divulga es de trascendencia y se necesita que sea de dominio por parte de los funcionarios para desenvolverse en su campo de acción.

1.2.2.3 ¿Existen procedimientos por escrito en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS? ¿Cada cuanto se actualizan?	No, la gerencia no ha detallado en la importancia de los procedimientos y se actualizan en promedio cada año.
1.2.2.3 ¿Cuántos procedimientos existen en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?	Recibo, acomodo y digitación de planillas, seguro por cuenta propia, certificación de cotización, hipotecarios, estado de caja, corrección de numero de asegurado, depósitos bancarios.
1.2.2.4 ¿Con que frecuencia los supervisores regionales y la auditoria de la CCSS efectúan revisiones en el área de ingresos en la Sucursal de Heredia de la CCSS?	El rango seria mas o menos de un año
1.2.2.4 Revisa los informes o documentos que presentan los funcionarios de área de ingresos en la Sucursal de Heredia de la CCSS ¿Qué les revisa?	Si, seria información de las certificaciones de la corte de Justicia y a particulares ya sea por pensión alimenticia o por bonos para vivienda, las planillas para saber si se encuentra algún error que omitió el patrono y no detectó el funcionario de atención al publico en su momento.
1.2.2.4 Efectúa arqueos periódicos a los funcionarios de ingresos del área de ingresos en la Sucursal de Heredia de la CCSS	No, ya que no se maneja relación directa con el dinero nominal
1.2.2.4 ¿Cuál es nivel de riesgo que maneja el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?	Según la apreciación de la jefe del área de ingresos de la CCSS el nivel de riesgo es baja a nivel de las operaciones, ya que cada actividad conlleva un estricto control de los procesos realizados por los funcionarios del área en estudio, en la parte de sistemas va de la mano con la auditoria, el sistema se diseña con el fin de minimizar el riesgo en las operaciones.
1.2.2.4 ¿Tienen claros los funcionarios los objetivos dentro del área de ingresos de la CCSS?	El área de ingresos trabaja con metas en los periodos determinados llámese mes, trimestre, semestre, de acuerdo a esas metas alcanzadas se pueden alcanzar los objetivos establecidos por el

	ente superior, se establecen y se les comunica con el fin del compromiso y el conocimiento por parte de cada funcionario.
1.2.2.4 Tiene el funcionario la visualización de los objetivos que persigue el control interno en el área de ingresos de la CCSS	El funcionario trata de seguir los lineamientos establecidos por la institución con el fin de realizar las labores de la mejor manera, por lo general a los empleados nuevos se le trata de dar la inducción necesaria para el acoplamiento a la dinámica de las actividades, y el conocimiento de la normativa vigente.
1.2.2.4 Con que frecuencia realiza la jefatura una autoevaluación de control interno en el área de ingresos.	La jefatura realiza una autoevaluación de control interno una vez al año, presentando un informe a la auditoría del detalle de las actividades llevadas a cabo en conjunto con todas las áreas, con el fin de llevar un control del cumplimiento de la normativa y de las sugerencias que en su momento aporta la auditoría con el fin de fortalecer la sucursal.

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los entrevistados.

Elaboración: Equipo de investigación s.e. 2005.

Dentro de las responsabilidades y el acceso a la información, se identifica que la Jefe del área define las funciones de cada funcionario de acuerdo al perfil que tenga con su clave de acceso a la información. Esta medida se realiza como parte del control interno por parte de la Jefatura, en la manipulación de la información de acuerdo a la responsabilidad de cada funcionario

Se observa además, que la comunicación de normas es directa y por medios como lo son el correo electrónico, reuniones, entre otros; con el fin de divulgar la información para que esta sea de comprensión de los interesados. Sin embargo, en el análisis realizado dentro del gráfico No.3, los funcionarios indican que se les debería brindar mayor capacitación sobre la Ley General de Control Interno, lo que expone que estos medios de comunicación masivos no son tan eficientes como se señala.

Se indica además, que los procedimientos se actualizan cada año pero no se encuentran por escrito como medio visual de comprensión de las actividades propias del área de ingresos de la CCSS, asimismo se describe la gran variedad de procedimientos que posee la institución para el área de ingresos.

Se describe que los arqueos no son muy regulares, debido a que no manejan dinero nominal, y lo que revisa en los documentos que le remiten los colaboradores, son las certificaciones de la corte de justicia o de cotizaciones.

Así mismo, parece que la participación de la Auditoría Interna con respecto al Área de Ingresos no es muy frecuente.

Debido a su escasa intervención dentro del área, la auditoría interna ha diseñado procedimientos, para que se minimice el riesgo inherente en las operaciones, por lo que se observa que el nivel de riesgo de las operaciones que se manejan dentro del área de Ingresos es bajo, según apreciaciones de la Jefe del área.

En relación con los objetivos propuestos dentro del área de Ingresos y los señalados por los funcionarios en la tabla No.5, todo indica que se mantiene la comunicación sobre cuales son los objetivos y metas propuestas para el corto, mediano y largo plazo. Además, que estos objetivos y metas se orientan principalmente a mejorar la productividad de sus operaciones sustantivas.

Por último, se refleja que no existe una política clara que haga concordar lo indicado por la Jefatura del Área en la respuesta No. 1.2.2.4, de la tabla No.7; y lo que señala un funcionario cuando se le consultó sobre el conocimiento de la Ley General de Control Interno. Esta ligera diferencia se manifiesta, debido a que el funcionario indica no conocer nada sobre la Ley en mención, porque posee seis meses de laborar para el área y no se le brindó un curso de inducción formal al

puesto y a la institución, para poder asimilar entre otras cosas, la normativa que lo rodea. (Ver Anexo No. 2)

Dos aspectos relativos al sistema de control interno que predominan dentro del área de ingresos, y que son importantes resaltar, son el nivel de riesgo en las operaciones realizadas y la autoevaluación del control interno que debe realizar la administración activa de la institución.

Este nivel de riesgo es indispensable para tener una visión de las actividades de control necesarias de implementar, para poder cumplir con los objetivos institucionales y evitar el uso indebido de los recursos o el incumplimiento del ordenamiento jurídico vigente. Por esta razón, según apreciaciones de la Jefatura del área (ya que no se identificaron registros del área de auditoría donde se calificara este nivel de riesgo), el nivel de riesgo que se lleva dentro del área es bajo, debido a que las actividades conllevan estrictos controles, así como las operaciones relacionadas con los sistemas de información se diseñan con el fin de minimizar el riesgo, permitiendo ser evaluado constantemente por la Unidad de Auditoría de la CCSS.

Por otra parte, sobre la autoevaluación del control interno que debe realizar la administración activa; según los artículos 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, No.8292, es indispensable para que toda institución del estado, funcione de manera efectiva y mejore continuamente.

Dentro del área de Ingresos, esta autoevaluación se realiza una vez al año conjuntamente con otras áreas, las cuales presentan a la Auditoría Interna de la CCSS, un detalle de las actividades realizadas durante el período, con el fin de verificar el cumplimiento con la normativa y proponer sugerencias para mejorar el sistema. Esta práctica es respaldada por la jefatura de la Sucursal de Heredia de la CCSS, ya que integra todas las áreas en una sola con el objetivo de que la autoevaluación sea realizada por todas las jefaturas.

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES.**

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones.

5.1.1 Describir las funciones en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS de manera ordenada y sencilla en el segundo semestre del 2004.

Con base en este objetivo, se concluye:

5.1.1.1 La descripción se da de acuerdo a la información suministrada en donde los funcionarios son de perfil polifuncional e integrales en el desempeño de las actividades propias de sus labores.

5.1.1.2 Los funcionarios se destacan por la consecución de una administración eficiente por objetivos.

5.1.1.3 El perfil del funcionario se caracteriza por la relación directa con el cliente y la capacitación que debe poseer para la atención al usuario. También existe una gran presión para el funcionario ya que se hace insuficiente el personal para atender la demanda existente.

5.1.2 Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre del 2004.

El equipo investigador concluye lo siguiente:

5.1.2.1 Se refleja el cumplimiento de las actividades, pero se detecta la poca información suministrada a los funcionarios por parte de la CCSS en materia de normativa, principalmente a los funcionarios interinos que se desempeñan de manera práctica.

5.1.2.2 El ambiente de control debe fortalecerse por parte de la institución con el fin de crear una entidad sólida y funcionarios con capacidad para mejorar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la CCSS.

5.1.3 Identificar y sistematizar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre del 2004.

Con base en este objetivo se sintetiza lo siguiente:

5.1.3.1 Se verifica que son procesos tradicionales que se han ido perfeccionando con el tiempo y la experiencia, y brindan una seguridad razonable a la CCSS en el desempeño de las labores.

5.1.3.2 Los trámites se realizan de manera programada cumpliendo con el cronograma y los plazos establecidos por la jefatura.

5.1.3.3 El proceso de seguro voluntario e independiente no cuenta con el tiempo necesario para atender la demanda de la futura población asegurada ya que únicamente son dos días destinados para realizar el correspondiente trámite.

5.1.3.4. El proceso de hipotecarios tiene la desventaja de que el usuario debe realizar dos trámites para cancelar el recibo.

5.1.3.5. El tiempo de entrega depende de la prontitud del sistema SICERE.

5.1.3.6. Existen los mecanismos de control indicados para que el proceso cumpla con el objetivo de salvaguardar los recursos de CCSS.

5.1.3.7. No existen manuales de procedimientos por escrito.

5.1.4 Verificar el grado de aplicación del control interno en el área de ingresos la Sucursal Heredia de la CCS S en el segundo semestre del 2004.

Con base en el objetivo se sintetiza:

5.1.4.1 El tipo de control es netamente operativo, en el que cada funcionario independiente del puesto que desempeña, tiene delimitada un perfil dentro del área para el cumplimiento de las actividades.

5.1.4.2 Los sistemas en general son buenos y cumplen con los objetivos para los cuales fueron diseñados.

5.1.4.3 El sistema SICERE es regular con respecto a la veracidad, confiabilidad y precisión de la información debido a que el sistema se congestiona. Además existe una debilidad en la recopilación de la información por parte del sistema de recaudación (SICERE) y CUENTA INDIVIDUAL, el registro de información en el seguro voluntario de los cotizantes del periodo 1995 al 2000 tienen inconsistencias en sus cuotas reportadas, debido a que los métodos de actualización de registros de cuotas no se trasladaba de una manera uniforme hacia los nuevos sistemas, y había pérdida de la información de cotizaciones.

5.1.4.4 Se observa que todos los documentos se encuentran prenumerados, en orden consecutivo, y se llevan el registro y control respectivo en el manejo de los mismos.

5.1.4.5 Se mantienen los controles respectivos para el registro y custodia de activos del área lo que permite el salvaguardar los mismos. También, se mantiene un registro de entradas y salidas de materiales, el cual es llevado por un encargado de la bodega de materiales de toda la sucursal.

5.1.4.6 El papel de la auditoria interna y los supervisores regionales es insuficiente debido a que las auditorias se realizan únicamente una vez al año.

5.1.4.7. Los diferentes arqueos que se realizan en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS se puede denotar la realización de recibos a maquina de escribir, dando la posibilidad margen de error. Las actividades programáticas de las planillas de la Sucursal de Heredia se definen por medio de cronogramas establecidos con el cumplimiento de determinadas labores en los tiempos de respuestas estipulados.

5.1.4.8 No existe un registro por parte de la auditoria de la CCSS, donde se valore el nivel de riesgo de las operaciones realizadas dentro del área de ingresos de la sucursal de la CCSS.

5.1.4.9 EL área de Ingresos de Heredia de la CCSS realiza la autoevaluación del control interno en conjunto con las otras áreas de la sucursal, cumpliendo así, con lo contemplado en los artículos 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, No.8292.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Describir las funciones en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS y sistematizarlos de manera ordenada y sencilla en el segundo semestre del 2004.

Según este objetivo se propone:

5.2.1.1 Realizar un estudio para determinar si es factible contratar personal, ampliar horas extras, o la colaboración de las otras áreas, para brindar un mejor servicio por parte de la institución a los clientes.

5.2.1.2 capacitar al personal respecto a atención al cliente, manejo del estrés.

5.2.2 Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre del 2004.

El equipo investigador recomienda:

5.2.2.1 Capacitar al personal del área sobre la Ley General de Control Interno (No.8292) y otras normativas conexas en materia de control (reglamentos y directrices emitidos por la Contraloría de la República); ya sea por medio de seminarios, charlas, comunicación masiva por medio de correos o reuniones internas para retroalimentar y mejorar el actual sistema de control interno.

5.2.2.2 Realizar un debido proceso de inducción con el objetivo de brindar la información sobre la normativa a cumplir respecto a control interno, dirigida a la sucursal en general con el conocimiento de la misma que implica las actividades de los funcionarios, y propiamente al área de ingresos en donde cada funcionario

conozca de las herramientas para la aplicación de las actividades cotidianas y su regulación.

5.2.2.3 Promover en el empleado la aplicación de la normativa, reglamentos, directrices, manuales, etc.; utilizando pruebas de observación por parte de la Jefatura o instruyendo al funcionario, con el fin de inculcar la importancia de la normativa en la aplicación en las labores, y mejorar de esta manera, el actual ambiente de control.

5.2.3 Identificar los procedimientos establecidos en el área de ingresos de la Sucursal Heredia de la CCSS en el segundo semestre del 2004.

Se propone:

5.2.3.1 Se recomienda actualizar los procesos existentes y cada vez que surjan nuevas necesidades.

5.2.3.2 Ampliar los días de atención para realizar el trámite de seguro voluntario e independiente.

5.2.3.3 En el proceso de pago hipotecario, se debe realizar la cancelación directa en cajas sin necesidad de dirigirse primero al área de ingresos.

5.2.3.4 Se realice la migración de datos al sistema SICERE para agilizar los procesos y actualizar información

5.2.3.5 Creación de manuales de los procedimientos que conlleva cada actividad programática con el fin de comprender mejor el entorno que involucra el desempeño del área de ingresos de la CCSS con la actualización casa año de los mismos cada año.

5.2.4 Verificar el grado de aplicación del control interno en el área de ingresos la Sucursal Heredia de la CCS S en el segundo semestre del 2004.

Según este objetivo se recomienda:

5.2.4.1 La auditoria interna de la CCSS debe fiscalizar y realizar estudios de auditoria, al menos una vez cada seis meses, según como lo indica el artículo No.22 de la Ley General de Control Interno (No.8292).

5.2.4.2 Realizar arquezos a la información importante como los estados de caja con el fin de mantener controlar los procesos y que se estén realizando de la mejor manera.

5.2.4.3 Tener uniformidad en los documentos debido a que unos se realizan a maquina de escribir y otros por sistemas, con el fin de que la información sea veraz y evitar el margen de error.

5.2.4.4 Debido a la falta de un sistema que valore el riesgo de las operaciones dentro del área; se pretende que la Auditoria de la CCSS que se implemente una herramienta que permita medir y registrar el nivel de riesgo presente en el área (el cual se puede extender para otras áreas).

Bibliografía Citada:

Andersen, Arthur, 1997, Diccionario Espasa: Economía y Negocios. ESPASA-CALPE. España.

Araya Juan Carlos, 1993, Técnicas de Organización y Métodos. EUNED. Costa Rica.

Cepeda Gustavo, 1997, Auditoria y Control Interno. MC GRAW-HILL. Santa Fe

Chiavenato Adalberto, 1996, Principios de Administración. Mac Graw Gill. Mexico.

Cortés Hernández Walter, 2001Codigo Municipal Editorial Ljsa. Costa Rica.

Diccionario Jurídico ESPASA, 1991. ESPASA-CALPE. España.

Diccionario de la Lengua Española, 2001. España.

Defliese y otros, 2001, Auditoria Montgomery, LIMUSA. México.

Gomez Barrantes Miguel, 1999, Elementos de Estadística Descriptiva. Costa Rica. EUNED.

Grupo editorial, 1994. Diccionario enciclopédico, ilustrativo, océano. Océano España.

Hernández Valle Rubén, 1993, El derecho de la constitución. Juricentro. Costa Rica.

Información suministrada por Mayra Caliva, jefe del área de ingresos.

L. Tawfik y a. M. Chauvel, 1992, Administración de la Producción. MC GRAW-HILL. México.

Méndez Álvarez Carlos, 1997, metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. . MC GRAW-HILL.México

Moliner María, 1999, Diccionario del uso del Español. Editorial. GREDOS. España

Rosenberg, J ,2003. Diccionario de Administración y Finanzas. Océano. España.

Sierra Bravo, 1991. Diccionario practico de Estadística y técnicas de investigación Científica.

Paginas de Internet:

<http://www.ccss.sa.cr/auditoria/aud021.htm>

<http://www.ccss.sa.cr>

<http://www.cgr.go.cr>

http://www.google.com/search?hl=en&defl=es&q=define:procedimientos&sa=x&oi=glossary_definition&ct=title

<http://www.laopinion.com/glossary/f.html>

<http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml>

<http://www.netsalud.sa.cr>.

<http://www.psychobiology.ouvaton.org/glossaire.es/es-txt-p06.20-04-glossaire.html>

Tesis Consultadas.

León Alvarado Manuel, Madriz Chacón Eduardo Abel, Vega Herrera Luis. Evaluación del Sistema Presupuestario en las Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social. UNA. Heredia 1995.

Picado León Esteban, Ramírez Mata Carlos Manuel, Solano Avendaño Carlos Alberto, Propuesta de Lineamientos para desconcentrar la Facturación de Planillas Patronales en las Sucursales de la CCSS. UNA. Heredia 1995.

Gomes Paniagua Luis, Solera Vegas Rocio. Análisis de los Requerimientos Presupuestarios de los Servicios que Brinda los Ebais de San Juan de Dios de la Unión, Cartago. Primer Bimestre del 2005. UNA. Heredia 2003.

Campos Salazar Mario Alberto. Diagnostico de los Procedimientos y Control Interno de las Tesorerías de las Municipales. UNA. Heredia 2000.

González González Gloriana, Solís Mora Giselle, Villareal Ramírez Susan. Rentabilidad del proceso de las Plantaciones de Banano en finca triple tres para la Compañía Bananera del Atlántica Ltda. (COBAL)

Bibliografía Consultada:

Alvin A. Arens y James K. Loebbecke, 1996, Auditoria, un Enfoque Integral. Mexico. Prentice Hall.

Cochran, William, 1986, Técnicas de Muestreo, CECOSA. México.

Guajardo Cantú, Gerardo, 2002, Contabilidad Financiera. México. Mac Graw –Gill.

Hernández, Carlos, 2002, Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. Costa Rica. EUNED

Instrumento aplicado a la Jefe del área de Ingresos de la CCSS de la Sucursal de Heredia el 30 de agosto del 2005.

T. Horngren Charles y otros, 2001, Contabilidad Administrativa. México. Pearson Education.

www.COSO.org

ANEXOS

ANEXO 1

Universidad Nacional de Costa Rica
Licenciatura en Gestión Financiera
Entrevista

Estimado señor (a) (ita): La presente encuesta se desarrolla con el fin de realizar una investigación para el proyecto final de graduación en la Licenciatura de Gestión Financiera de la Universidad Nacional, la información que se brinde será de carácter totalmente confidencial.

Por favor marque con una X en los paréntesis para las respuestas solicitadas y sírvase ampliar las mismas si así lo considera en cualquier pregunta. Agradecemos de antemano su aporte, no solo a este trabajo sino a su institución.

1. ¿Qué puesto desempeña usted dentro del área?

2. ¿Cuántos años tiene de laborar en el área?

3. ¿Usted labora únicamente dentro del área de ingresos, o es polifuncional y rota a otras áreas de la Sucursal? En caso afirmativo indicar en qué otras áreas:_____

4. ¿Conoce usted la Ley General de Control Interno, # 8292? (Si su respuesta es NO favor pase a la pregunta # 7.)

() SI () NO

5. ¿Por qué medios se entero sobre esta ley?

- () Jefatura
() Compañeros
() Auditoria
() Gaceta
() Otros medios

Especifique_____

6. Según su criterio ¿cuánto conoce usted esta ley?

- () Bastante
() Poco
() Muy poco
() Nada

7. ¿Les comunica la Jefatura o superior inmediato constantemente sobre nuevas leyes, reglamentos u otros decretos que se han aprobado actualmente y tengan relación con su área de desempeño?

() SI () NO

8. ¿Tiene claro los objetivos y metas de la CCSS en el área de ingresos?
() SI () NO

En caso afirmativo cite al menos dos de ellos:

9. ¿Conoce usted como funciona el sistema de Control Interno dentro del área de Ingresos?

- () Bastante
() Poco
() Muy poco
() Nada

10. ¿Existe rotación de labores en el área de ingresos?
() SI () NO

11. ¿Cómo se mide, en el área de ingresos los tiempos de respuesta en la elaboración y colocación de planillas?

12. ¿Ha recibido usted la suficiente capacitación para desempeñar su puesto dentro de la empresa?

- () SI () NO

Explique:

13. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido usted por parte de la CCSS en relación con el control interno?

14. ¿Qué tipo de capacitación considera que necesita?

15. ¿En que grado considera usted que la información que brinda el sistema informático es confiable, verídica, exacta, para la toma de decisiones del área de ingresos?

- () Excelente

- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

16. ¿Qué opina usted sobre el actual Sistema Centralizado de Recaudación?

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

17. ¿Considera usted que los formularios que se utilizan para la manipulación de documentos importantes tales como solicitudes de servicios internos, son formularios uniformes?

- SI
- NO
- Algunos

En caso de que responda ALGUNOS especifique cuáles:

18. ¿Se lleva dentro del Área de Ingresos, registros que permitan llevar un control de los documentos, por medio de su número consecutivo?

- SI
- NO
- Algunos

En caso de que responda ALGUNOS especifique cuáles:

19. ¿Qué medidas se practican dentro del área para salvaguardar los activos y evitar el despilfarro de los materiales?

20. ¿Considera usted que las sugerencias presentadas por la Auditoría Interna de la CCSS, ayudan a mejorar el Sistema de Control y cumplir con los objetivos propuestos del área?

- Bastante
- Poco
- Muy Poco
- Nada

En caso de que responda POCO, MUY POCO o NADA, por qué:

21. ¿Describe que tipos de funciones realiza usted como funcionario dentro del área de ingresos, identifique si se realizan de manera diaria, semanal o mensual?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 2

Universidad Nacional de Costa Rica
Licenciatura en Gestión Financiera
Cuestionario.

Estimado señor (a) (ita): La presente encuesta se desarrolla con el fin de realizar una investigación para el proyecto final de graduación en la Licenciatura de Gestión Financiera de la Universidad Nacional, la información que se brinde será de carácter totalmente confidencial.

Por favor marque con una X en los paréntesis para las respuestas solicitadas y sírvase ampliar las mismas si así lo considera en cualquier pregunta. Agradecemos de antemano su aporte, no solo a este trabajo sino a su institución.

1. ¿Considera usted que el funcionario del área de ingresos posee una delimitada responsabilidad a la hora de realizar las actividades?

2. ¿Le comunica la gerencia constantemente sobre normas, leyes, reglamentos, decretos u otros? ¿Que se hallan aprobado y tengan relación con el área de desempeño?

3. ¿Existen procedimientos por escrito en el área de ingresos de la CCSS? ¿ Cada cuanto se actualizan?

4. ¿Cuántos procedimientos existen en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?

5. ¿Con que frecuencia los supervisores regionales y la auditoria de la CCSS efectúan revisiones en el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?

6. ¿Revisa los informes o documentos que presentan los funcionarios del área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS? ¿Que revisa?

7. ¿Efectúa arqueos periódicos a los funcionarios los funcionarios del área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?

8. ¿Cuál es nivel de riesgo que maneja el área de ingresos de la Sucursal de Heredia de la CCSS?

9. ¿Tiene los funcionarios de la Sucursal de Heredia de la CCSS los objetivos definidos dentro de su campo de acción?

10. ¿Tiene los funcionarios de la Sucursal de Heredia de la CCSS la visualización de los objetivos que persigue el control interno en el área de ingresos?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3



**PLANILLA MENSUAL PARA EL MOVIMIENTO DE LOS TRABAJADORES CAJA
COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**



N° Patronal Actual/Asegurado (1)		N° Patronal Anterior (2)		Nombre del Patrono (3)		Período (4)		Pag		De	
1-9-002241-90000-001-000		9-00224190000-001-000		CAJA COSTARRICENSE SEGURO SOCIAL		JULIO		2004		1 1	
Localización (5)		Nombre Comercial (6)				Ubicación (7)		N.° Tel. (8)			
2100004905		NUCLEO HEREDIA				0401001		2610132			
Código Actividad (9)		Dirección de Correspondencia (10)				Tipo de Actividad (11)		Lugar de Pago (12)		N° Factura (13)	
0000		HDIA SUCURSAL C.C.S.S.O.F.I.C. INSPECCIÓN				PREFOR		HEREDIA		12120040132282-3	
DATOS DE TRABAJADORES ULTIMA PLANILLA						SALARIO Y MOVIMIENTOS PARA AGOSTO 2004					
TPO / N° IDENTIF. (14)	APELLIDOS Y NOMBRES (15)	OCUP. (16)	SALARIO (17)	CG (18)	N° ORDEN (19)	CAMBIO (20)	SALARIO GANADO (21)	TMOV (22)	FECHA MOVIMIENTO (23)	OBSERVACIONES (24)	
0-20403785	GOMEZ ALVARADO EDUARDO	9151	21,948.00	C	1	SA					
0-40085048	HERNANDEZ BARRANTIS ANTONIO	9151	38,010.67	C	2						
0-20960063	SANCHEZ GONZALEZ JORGE ALBERTO	9151	75,605.04	C	3						
0-40132054	VILLALOBOS GONZALEZ JOSE FABIAN	9151	394,202.00	C	4	SA					
TOTAL SALARIOS			Salarios cambiados								
C) No. de Cédula para Nacionales		Esta planilla debe ser devuelta dentro de los primeros		CERTIFICADO QUE LA INFORMACION LE SUMINISTRO,		N) No. Asegurado para					
Extranjeros		30 días hábiles de cada mes.		EN ESTA PLANILLA ES COPES Y COMPLETA		(-A- FIRMA AUTO RELADA			

ANEXO 4



**PLANIFICACION FACTURACION
PERIODO ENERO 2006**

Fecha	Evento	Actividades
Miércoles	23-Ene	Cambio automático de periodo. El Área de Procesamiento de Datos cambia el parámetro fecha de facturación diferida 13 de FEBRERO 2006. Fechas de pago Web 16-17-20 FEBRERO 2006. Cambio de parámetro para fecha de pago Planillas Adicionales (20 FEBRERO 2006).
Jueves	26-Ene	Presentación, Presentación WEB, Digitación, Facturación Diferida
Viernes	27-Ene	Presentación, Presentación WEB, Digitación, Facturación Diferida, Digitación cambios TI
	28-Ene	Mantenimiento, Presentación WEB
	29-Ene	Mantenimiento, Presentación WEB
Lunes	30-Ene	Presentación, Presentación WEB, Digitación, Facturación Diferida, Digitación cambios TI
Martes	31-Ene	Presentación, Presentación WEB, Digitación, Facturación Diferida, Cierre Digitación Cambios TI
Miércoles	01-Feb	Primer día hábil de Presentación, Presentación WEB, Digitación, Facturación Diferida. Facturación TI.
Jueves	02-Feb	Segundo día hábil de Presentación, Presentación WEB Digitación, Facturación Diferida.
Viernes	03-Feb	Tercer día hábil de Presentación, Recepción, Digitación, Cierre facturación Web 8:00 p.m. Cierre facturación diferida 9:00 p.m.
	04-Feb	Inicio de facturación y generación archivo de Impresión Gobierno 4:00 a.m. Cambio parámetro para facturación por lotes el 16 de FEBRERO 2006. Cierre codificación Área de Planillas OCCC 10 a.m. Facturación Adicionales 3:30 p.m.
	05-Feb	Mantenimiento
Lunes	06-Feb	Inicio Recaudación TI y AV Inicio de facturación y generación de archivos de Impresión CAJA 4:00 a.m. Revisión detalle de cuotas Gobierno 9 a.m. Cierre digitación y balanceo OCCC y sucursales en SICERE 11:00 a.m. Inicio Facturación por Lotes 11:30 a.m. Entrega detalle de cuotas Gobierno a entidades 2:00 p.m. Distribución diferida.
Martes	07-Feb	Impresión, separación orden patronal de San José y Direcciones Regionales Central y Chorotega, cortado de avbos de cobro, planilla. Planificación proceso que corrige más de un Seguro abierta para trabajadores y planificación de proceso que corrige más de un salario abierto para trabajadores a las 4:00 a.m.
Miércoles	08-Feb	Impresión, separación orden patronal de San José y Direcciones Regionales Central y Chorotega
Jueves	09-Feb	Entrega de facturación de Cómputo a Facturación 8 am. Entrega de facturación San José a Planillas 9 a.m. Revisión detalle de cuotas Caja. Entrega de detalle de cuotas Caja al Área de Planillas 1:00 p.m. Entrega de facturación a Sucursales de la Direcciones Central y Chorotega 2:00 p.m. Cierre de recaudación Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios
Viernes	10-Feb	Distribución LOTES Entrega de Adicionales al Área de Planillas 9:00 am. Entrega Detalle de Cuotas CCSS al Área Adm Salarios 3:00 p.m.
	11-Feb	
	12-Feb	
Lunes	13-Feb	Distribución LOTES PRIMERA FECHA DE PAGO DIFERIDA.
Martes	14-Feb	Distribución LOTES SEGUNDA FECHA DE PAGO DIFERIDA.
Miércoles	15-Feb	Distribución LOTES TERCER FECHA DE PAGO DIFERIDA FECHA DE PAGO GOBIERNO.
Jueves		PRIMERA FECHA PAGO LOTES Y WEB. FECHA DE PAGO CCSS.
Viernes		SEGUNDA FECHA PAGO LOTES Y WEB.
	18-Feb	
	19-Feb	
Lunes		TERCERA FECHA PAGO LOTES Y WEB. ADICIONALES 20-02-2006.

Presentación Post
Int. Digitación

ANEXO 5

Caja Costarricense del Seguro Social
 SUCURSAL DE HEREDIA
 Fecha 16/11/2004 Hora 11:05:17AM
 Cajero GUILLERMO VILCHEZ CAMACHO
 # Patronal 2-03101233340-001-001
 Cliente AGUILAR HARRISON & ASOCIADOS
 CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S
 A

NUM FACTURA PERIODO
 12122004101405W13501 10/2004
 # TRANSACCION 200411161212010089
 MONTO ***109,845.00
 Vence el 16/11/2004

Forma de Pago
 EFECTIVO COLONES ***109,845.00
 SubTotal sin Recar. ***109,845.00
 Recargo ***0.00
 SubTotal con Recar. ***109,845.00
 Total Planilla(s) ***109,845.00
 Total Recargos ***0.00
 Total a pagar ***109,845.00
 Cambio ***0.00

Guatemala
 Nota: Todo pago con cheque queda sujeto a la validez del mismo.

NULO

Caja Costarricense del Seguro Social
 SUCURSAL DE HEREDIA
 Fecha 16/11/2004 Hora 10:54:38AM
 Caja 08 CAJERO 08
 Cajero VANESSA LOBO CORDERO
 Cliente RAFAEL LOPEZ QUIROS
 Cédula C-00109570180-998-001

ASEGURADO VOLUNTARIO

Tipo de Transacción	Monte
SEGURO DE CUENTA PROPIA	
a persona 1122700411284281201	
# Transacción 200411161211080121	
Periodo 11/2004	***8,641.00
Salario Referencia	***78,907.00
Quotas	
SEMO	***8,641.00
Forma de Pago	
EFECTIVO COLONES	***8,641.00
Total	***8,641.00
Cambio	***0.00

Válido Hasta 08 Diciembre 2004

Guatemala
 Nota: Todo pago con cheque queda sujeto a la validez del mismo.
 Recibo válido para Atención Médica

ANEXO 6

INFORMATICA	SISTEMA DE PRESTAMOS HIPOTECARIOS	PAG	101				
INFORME DE PAGOS DIARIOS		FECHA: 27-09-2004					
OPER.	F. VENC.	INTERESES	AMORTIZ. PRM./POL.	INT. MOR.	T O T A L	TM	P SEC
06948	08-07-2004	8088.10	12837.60	2351.80	940.90	20,068.40	P
07184	24-08-2004	17352.28	17022.08	1880.50	824.00	30,820.90	P
07278	14-10-2004	22216.40	28875.28	4502.80	0.00	69,180.58	P
07272	14-09-2004	85195.80	25480.88	4502.80	220.90	89,408.78	P
T. REGISTROS	2	88008.20	51384.10	8004.40	220.90	126,698.60	
08081	09-09-2004	21897.86	11788.20	1884.28	141.18	35,188.00	P
08081	09-09-2004	21771.80	11589.40	1894.28	820.88	35,576.70	P
T. REGISTROS	2	43668.66	23362.66	3778.56	762.00	70,671.70	
08864	21-08-2004	2028.10	6187.00	174.00	998.60	8,782.80	P
09487	26-09-2004	20128.28	18775.20	2884.90	0.00	49,208.08	P
09884	08-10-2004	88829.15	19710.28	8708.90	0.00	80,088.70	P
09881	12-09-2004	17881.28	11888.88	2188.18	018.88	39,589.48	P
09882	12-09-2004	17881.28	11888.88	2188.18	018.88	39,589.48	P
09947	28-09-2004	88086.98	4100.18	4988.08	0.00	98,180.08	P
09988	30-09-2004	248831.08	10225.08	10870.98	0.00	269,327.08	P
09998	24-09-2004	74822.88	8004.08	4083.88	0.00	86,489.20	P
09720	04-10-2004	71822.88	2848.40	8918.30	0.00	89,489.20	P
09882	24-09-2004	79894.80	2814.08	2850.78	8.08	87,584.88	P
09881	20-09-2004	711.90	7388.88	89.80	0.00	8,189.48	P
09897	20-09-2004	2089.28	8488.40	189.30	0.00	11,066.98	P
09319	26-04-2004	80717.48	0.00	4719.08	260.00	85,696.56	P
09822	21-09-2004	84877.80	0.00	4118.88	0.00	88,996.68	P

INFORMATICA SISTEMA DE RESERVAS HIPOTECARIOS PAG FECHA: 27-09-2004
 TO GESTION DE CREDITOS Y COBROS
 VALIDACION DIARIA EN VENTANILLAS
 CANTO DE CAJA NO. 100408872

	HIPOTECAS	MORAT. HIP.	AUXILIOS	MORAT. AUX.	TOTAL DEL DIA	REG.
ANA	489,882.55	1,828.98	0.00	0.00	491,711.53	5
10 DIA	242,848.88	0.00	0.00	0.00	242,848.88	4
DE	678,118.30	1,808.78	0.00	0.00	680,024.08	5
ALBS	1,889,847.00	3,788.70	0.00	0.00	1,893,635.70	20

ANULADO

CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL
DEPTO. GESTION COBRO Y CREDITO
ROBLES REYES MARCOS LUIS

IDENTIFICACION Y NOMBRE DEL PRESTARIO	
03-02798	000000019-00040712-40-300
DE OBLIGACION	CUOTA MENSUAL
017-240	75.700,15
MONTO DE LA CUOTA MENSUAL TOTAL	

000000019-00040712-40-300
UNIDAD DE INGRESOS

CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL
DEPTO. GESTION COBRO Y CREDITO

IDENTIFICACION Y NOMBRE DEL PRESTARIO	
03-02798	000000019-00040712-40-300
DE OBLIGACION	CUOTA MENSUAL
017-240	75.700,15
MONTO DE LA CUOTA MENSUAL TOTAL	

SEGURO SOCIAL
SUCURSAL DE HEREDIA
* 12 JUL 2004 *
INGRESOS
RECIBIDO

NULO

ANEXO 7

Gerencia de Pensiones-Dirección de Servicios
Departamento de Cuenta Individual
Reporte de Cuotas Activas
Comprende cuotas IVM solamente
Desde 01/2005 hasta 10/2005

Tipo Id.: Cédula Id.: 111090830 Asegurado:
Nombre: ARAYA ARYAVIA YORLENY GABRIELA

Detalle de Salarios

N° Patrono	Fecha	Salario	C. IVM	Estado
2 2100042008 12 11	10/2005	137.250,00	3.431,00	Activa
2 2100042008 12 11	09/2005	137.250,00	3.431,00	Activa
2 2100042008 12 11	08/2005	131.950,00	3.299,00	Activa
2 2100042008 12 11	07/2005	131.880,00	3.299,00	Activa
2 2100042008 12 11	06/2005	131.950,00	3.299,00	Activa
2 2100042008 12 11	05/2005	127.552,00	3.189,00	Activa

Última Línea

Descripción de Patronos

N° Patrono	Nombre Patrono
2 2100042008 12 11	MINIST. OBRAS PUBLIC., ASIGNACIONES FAMILIARES - MOPT -- NIN

AVENIDA 22-24- CALLE 9-11

Última Línea

NULO

Recorrido por :

YERENIA MARIA ARROYO ORANDO

DeCuenta

ANEXO 8

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

ESTADO DE CAJA

DIAS	MES	AÑO	Nombre de la cuenta de la caja	N. Cuenta	N. Estado
12	7	2004	CAJA SUCURSAL HEREDIA	100-40-2	265
DESGLOSE DE VALORES EN CAJA			DETALLE MOVIMIENTO DE CAJA		MONTO
CLASE		MONTO	SALDO ANTERIOR CAJA		¢4,523,773.68
Billetes y monedas		¢2,555,731.22	PLANILLAS	635	¢10,949,789.00
Cheques		¢0.00	HIPOT.		¢0.00
Otros valores		¢0.00	COMPR. INGR.	5	¢46,416.55
TOTAL VALORES		¢2,555,731.22	Refuerzos Caja		¢0.00
OBSERVACIONES NO HUBO LIQUIDACIONES ANULADOS:403106979,403106984 PRESTACIONES EN DINERO			TOTAL INGRESOS		¢10,996,208.55
			Compr. Egreso	13	¢12,964,247.81
			SALDO ACTUAL CAJA		¢2,555,731.22

GUILLELMO VILCHEZ

CARMEN EUGENIA ARAYA

ROSARIO GARITA

cajero

cajera

asistente

NULO

ANEXO 9

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SUCURSAL DE LA CCSS EN HEREDIA

GUIA DE OBSERVACIÓN PARA DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

DETALLE		SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
PROCEDIMIENTOS					
1	Verifique que el Área de Ingresos cuente con su respectivo Manual de Normas y Procedimientos y compruebe que dicho Manual se encuentre actualizado y redactado de manera explícita.		X		Dentro del Área y toda la Sucursal no se cuenta con los respectivos manuales.
2	Solicite al Jefe del Área de Ingresos los registros llevados para el control de las actividades, así como los organigramas del Área y la Sucursal.	X			Dentro del Área se mantiene un cronograma de las actividades más importantes como lo son el recibo y digitación de planillas
3	Verifique que los documentos tales como planillas, certificaciones, estados de caja, entre otros, mantengan una prenumeración determinada para su respectivo control.	X			
4	Revise el manual descriptivo de puestos u otro documento similar, y verifique si dentro del Área de Ingresos existe rotación y una segregación respectiva de las labores.	X			La mayoría de puestos son polifuncionales, sin embargo, al no existir manuales de procedimientos, estas funciones no se encuentran bien definidas por escrito.
5	Compruebe si dentro del Área de Ingresos y la Sucursal, se mantiene algún tipo de medida para la salvaguarda de los activos.	X			Dentro del Área y la Sucursal se mantiene un Encargado de Bodega para el control de los suministros, por otra parte, el control de los activos es llevado por la secretaria del Jefe de la Sucursal.