

AUDITORIA FINANCIERA, SOBRE LA RAZONABILIDAD DE LAS CUENTAS DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS.

Auditoría Interna

Plan anual 2024

Informe final
IA-0056-2024



Objetivo



Verificar la razonabilidad, exactitud y confiabilidad en las partidas y cuentas contables relacionadas a las devoluciones de primas, mediante el análisis de los controles establecidos por la Dirección Operaciones y el Departamento Riesgos del Trabajo, en apego al marco regulatorio aplicable.

Resumen Ejecutivo

Se evaluaron los procesos de mayor importancia, relacionados con las partidas específicas (subcuentas “243-00-000 Sobrepagos pendientes de aplicar”, “111-01-002 Primas por cobrar –Intermediario” y “111-01-001 Primas por cobrar –Tomador”) utilizadas para gestionar las devoluciones de primas, mediante la revisión de los procesos internos, así como, de los insumos generados por las diferentes dependencias, con el fin de medir la razonabilidad de esta gestión, en cumplimiento de la normativa interna que le aplica.

Como resultado de la revisión, se determinaron debilidades de control en la gestión de devoluciones de primas efectuadas en el sistema Point General, sobre las cuales se emiten las recomendaciones correspondientes, relacionadas con los siguientes temas:

- Proceso de depuración de saldos y autorización para trasladar saldos por ganancias (Unidad de Depuraciones y Sucursales).
- Sobre la gestión y manipulación de la información para realizar la depuración correspondiente.
- Sobre los trámites asignados a las Sucursales y el control correspondiente al proceso de pólizas liquidables de seguros generales.

Además, se determinaron algunos incumplimientos de la normativa interna que le aplica, razón por la cual, deben atenderse las situaciones identificadas para obtener una seguridad razonable de los saldos que mantiene la subcuenta “243-00-000 Sobrepagos pendientes de aplicar”.

Por otro lado, en relación con la gestión de las devoluciones de primas que se ejecutan mediante las subcuentas “111-01-002 Primas por cobrar –Intermediario” y “111-01-001 Primas por cobrar –Tomador” de Riesgos del Trabajo, se logró verificar que se cuenta con controles adecuados y suficientes para brindar una seguridad razonable de los saldos que presentan estas subcuentas.

Comunicación de resultados: En cumplimiento de lo establecido en la norma 205.08 de las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, los resultados de este estudio fueron presentados en reunión presencial celebrada el 20-11-2024 a las funcionarias de Gerencia Lilliana Orozco Chinchilla, Asesora Ejecutiva y Consuelo González Ocampo, Asesora, Jorge Corrales Barrantes, Subjefe y Josué Ramírez Marín, Profesional Administrativo I, ambos de la Dirección de Operaciones los cuales emitieron sus observaciones, y estas fueron analizadas y consideradas según el acta adjunta en el Apéndice 2.

Alcance: Comprende la verificación del proceso de devolución de primas, los archivos de control, la revisión de expedientes de los casos tramitados por la Dirección Operaciones y Departamento Riesgos del Trabajo e insumos generados por diferentes dependencias, con corte a abril del 2024 y se extenderá en aquellos casos que se considere pertinente.

A. Proceso de depuración de saldos y visto bueno para trasladar los saldos por ganancias (Unidad de Depuraciones y Sucursales).

Mediante el oficio DOP-06012-2022 del 22-12-2022 la Dirección de Operaciones solicitó a la Subgerencia Comercial la aprobación de un plan de trabajo para depurar sobrepagos pendientes por ganancias, por montos menores a \$41 000,00 o su equivalente en dólares siendo este el monto definido por la Dirección de Actuarial para determinar el costo administrativo de realizar la gestión de depuración, al respecto, la Subgerencia en su oficio G-05169-2022 del 23-12-2022 otorga el visto bueno para ejecutar dicho plan de trabajo.

Como criterio adjunto a ese visto bueno, el Departamento Gestión Contable en su oficio GEC-00512-2022 del 07-12-2022 indicó que para depurar estos saldos mediante la subcuenta “408-05-001 Ganancias y Créditos Especiales” se debe de contar con el visto bueno de la jerarquía respectiva conforme al monto a depurar.

Considerando lo anterior, se determinó que la Dirección de Operaciones está utilizando los oficios DOP-06012-2022 y G-05169-2022 como autorización para trasladar todos los registros por ganancias, indistintamente de su monto y sin considerar los cúmulos de las sumas a depurar, además, se instruyó a las Sucursales mediante el oficio DOP-01526-2023 del 14-04-2023 a realizar el mismo procedimiento.

Lo anterior, debido a una interpretación y aplicación errónea de los oficios mencionados, apartándose de lo que se indica en las Disposiciones Financieras (Capítulo XXX. Uso de las Subcuentas de Ganancias y Créditos Especiales, artículo 247), ocasionando que se realicen registros contables sin contar con el nivel de autorización y responsabilidad que corresponde para el uso de estas subcuentas.

Riesgos asociados

- Incumplimiento de las regulaciones establecidas en las Disposiciones Financieras del INS.
- Proceso implementado de forma incorrecta o inadecuada.

Recomendaciones

Para la Dirección de Operaciones

A.1 Cumplir con las Disposiciones Financieras, en lo correspondiente a la depuración de los sobrepagos pendientes por sumas menores a \$41 000,00 o su equivalente en dólares y que se trasladen a la subcuenta “408-05-001 Ganancias y Créditos Especiales”, considerando tanto el monto individual como en cúmulos de las transacciones y los niveles de autorización establecidos. **Prioridad Alta.**

B. Debilidades en el manejo y manipulación de la información

Producto de la revisión y el análisis de una muestra de sobrepagos y de la documentación relacionada al proceso de su depuración, se detectaron las siguientes debilidades de control en el manejo de la información:

- Desfase entre el detalle de la póliza y el monto del sobrepago del reporte FM41 “Reporte de primas pendientes y sobrepagos” contra lo reportado a la subcuenta de ganancias, además, sobrepagos que fueron enviados a la subcuenta de ganancias, los cuales no se ubicaron en la información extraída del reporte “FM41”. Al respecto la Unidad de Depuraciones indicó que dicho reporte contiene muchos registros, por lo que la extracción de la información para su manipulación y posterior asignación se dificulta.
- Se determinaron sumas enviadas a la subcuenta de ganancias por montos superiores a ₡41 000 donde no se logró determinar la gestión realizada para su depuración, por cuanto se enviaban a ganancias considerando los oficios DOP-06012-2022 y G-05169-2022 debido a la interpretación y aplicación errónea de estos.

Los puntos anteriores, evidencian la ausencia de mecanismos de control que permitan verificar la información consignada en los sistemas transaccionales producto de la depuración de sobrepagos, lo que impide conocer con certeza el estado actual de los casos que se tramitaron y/o las razones de su depuración y traslado a la subcuenta de ganancias.

Sobre estos temas, se debe considerar lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en su inciso 5.6. Calidad de la información, para el cumplimiento de los atributos mínimos de la calidad de la información, que corresponden a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de esta, así como lo indicado en las Disposiciones Financieras del INS en su artículo 243 “Del registro de ganancias” que establece: “Se registrarán las sumas acreedoras que, por la cuantía y previo análisis de sus características, se determine la imposibilidad de devolverlas (...). (Se suple el subrayado)

Riesgos asociados

- Información registrada en expedientes y sistemas de manera omisa e incompleta.
- Incumplimiento de las regulaciones establecidas en las Disposiciones Financieras del INS.
- Proceso implementado de forma incorrecta o inadecuada.

Recomendaciones

Para la Dirección de Operaciones.

B.1 Definir e implementar mecanismos de control para validar que la información de los sobrepagos que se trasladan a la subcuenta de ganancias sea congruente con el reporte “FM41 Reporte de primas pendientes y sobrepagos”, con la salvedad de que la información del monto puede variar tomando en consideración que como parte del proceso de depuración se pueden dar aplicaciones parciales u errores del sistema transaccional. **Prioridad Alta.**

B.2 Para los sobrepagos por depurar cuyos montos sean superiores a ₡41 000,00 o su equivalente en dólares, establecer mecanismos de control que permitan identificar y evidenciar la gestión realizada para su depuración, de manera que justifique su envío a ganancias, de conformidad con lo indicado en las Disposiciones Financieras en su artículo 243. **Prioridad Alta.**

B.3 Para los sobrepagos que fueron depurados por ganancias con montos superiores a \$1 000,00 o su equivalente en colones, de acuerdo con el detalle del apéndice 1, identificar la gestión de depuración efectuada y determinar si las acciones correspondientes a su depuración justifican su permanencia en la subcuenta de ganancias o requieren efectuar alguna gestión adicional.

Con base en lo anterior, valorar hacer extensiva esta revisión a todos los casos que se hayan depurado y superen los \$1 000,00 o su equivalente en colones. **Prioridad Alta.**

C. Debilidades en el control que administra la Dirección de Operaciones, sobre los trámites de depuración de sobrepagos asignados a las Sucursales.

De la revisión de una muestra de los trámites de depuración de sobrepagos asignados a las Sucursales por parte de la Dirección de Operaciones, tomando como base el control que lleva esta última, se identificaron las siguientes situaciones:

- Dentro del control utilizado se asignan trámites de pólizas a las Sucursales que no son las administradoras de la póliza, además, según lo instruido en el oficio DOP-01526-2024 del 14-04-2023, las Sucursales que detecten que se les asigno un trámite de depuración del cual no son los administradores de la póliza, deben realizar el traslado de este a la Sucursal correspondiente, no obstante, no se logró evidenciar que esto se estuviera realizando. Estas situaciones obedecen a que la Dirección de Operaciones asigna los casos segmentando la información por cúmulos de pólizas sin tomar en consideración la Sucursal administradora
- El detalle de la gestión realizada para la depuración del ajuste que se indica en el control de la Dirección de Operaciones no es congruente con la gestión realizada por la Sucursal. Esta situación se origina por cuanto en los casos analizados la Sucursal que reporta la gestión a la Dirección de Operaciones no es la Sucursal que gestionó la depuración de la póliza la cual efectivamente efectuó la gestión del sobrepago, lo cual genera que no haya concordancia entre lo reportado y lo realmente efectuado.

Lo expuesto anteriormente, genera que el proceso no sea administrado adecuadamente por la Dirección de Operaciones, ocasionando que la información no cumpla con los atributos mínimos de la calidad, que corresponden a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de esta, según las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en su inciso 5.6. Calidad de la información, lo cual incide en que no se tenga un control adecuado sobre la gestión de depuración de sobrepagos.

Riesgos asociados

- Información registrada en expedientes de manera inexacta e incompleta.
- Proceso implementado de forma inadecuada.

Recomendaciones

Para la Dirección de Operaciones

C.1 Implementar medidas de control sobre los trámites asignados para la depuración de sobrepagos pendientes a las distintas Sucursales que permitan conocer de forma concreta e integral las gestiones realizadas por estas para depurar los sobrepagos. **Prioridad Media.**

D. Debilidades en el control del proceso de sobrepagos resultantes de la liquidación de pólizas liquidables de seguros generales.

De la revisión de una muestra de casos gestionados por la Unidad de Liquidaciones, se determinó que 20 de ellos fueron trasladados a la subcuenta de ganancias dentro de los ajustes enviados por la Unidad de Depuraciones, bajo el respaldo de los oficios DOP-06012-2022 y G-05169-2022, al respecto, la Unidad de Liquidaciones indicó, que no tienen definido un proceso o tratamiento propio para gestionar traslados a ganancias en los casos en que el cliente no dé respuesta a la gestión de devolución.

Por otro lado, la Unidad de Liquidaciones cuenta con un control de pólizas liquidables que se alimenta de la información suministrada por las Sucursales, sin embargo, dicho control no permite identificar la totalidad de las pólizas que sean liquidables, de forma tal que se pueda validar la información que reciben. Esta situación se origina porque las Sucursales omiten indicar en el sistema Point General la condición de póliza liquidable al no ser un campo obligatorio, además, en algunos casos omiten informar algunas pólizas liquidables a la Unidad de Liquidaciones

Adicionalmente, este control no cuenta con información estandarizada sobre el formato e información del detalle de las pólizas a liquidar. Lo anterior se debe a que no se han establecido parámetros mínimos de información para la confección del control de seguimiento de las pólizas liquidables.

Las situaciones descritas ocasionan que no se tenga certeza de que se esté gestionando el trámite del sobrepago de la póliza de forma oportuna, incidiendo en la calidad del proceso y en las gestiones realizadas ante el cliente. Lo anterior, contraviene lo establecido en las Disposiciones Financieras, en el Capítulo XXX. Uso de las Subcuentas de Ganancias y Créditos Especiales y en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en su inciso 5.6. Calidad de la información, en el sentido del cumplimiento de los atributos mínimos de la calidad de la información, que corresponden a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de esta.

Riesgos asociados

- Información registrada en expedientes y en el sistema transaccional de manera omisa e incompleta.
- Incumplimiento de las regulaciones establecidas en las Disposiciones Financieras del INS.
- Deficiencias en el proceso de generación y manejo de la información.

Recomendaciones

Para la Dirección de Operaciones:

D.1 Establecer e implementar un mecanismo de control para monitorear que el tratamiento sobre los traslados a la subcuenta de ganancias para los casos que se deriven del proceso de liquidación de pólizas se realice conforme a las Disposiciones Financieras. **Prioridad Media.**

D.2 Definir e implementar mecanismos de control dentro del sistema transaccional Point General, para que las pólizas que se emitan y que sean liquidables puedan ser identificadas de conformidad con las características de cada póliza.

Una vez efectuado lo anterior, generar un reporte del sistema, que sirva como auxiliar de control para la Unidad de Liquidaciones, con el objetivo de que no haya pólizas liquidables sin gestionar según el proceso definido para este tipo de pólizas. **Prioridad Media.**

Conclusiones



Como resultado de la revisión se logró determinar que los controles establecidos por la Dirección Operaciones para el seguimiento y depuración de la subcuenta de “243-00-000 Sobrepagos pendientes de aplicar” utilizada para gestionar las devoluciones de primas, presentan debilidades que ameritan atenderse para poder brindar una seguridad razonable de los saldos que presenta dicha cuenta, para lo cual se generan las respectivas recomendaciones.

Por otra parte, para el caso de las devoluciones de primas tramitadas por el Departamento de Riesgos del Trabajo mediante las subcuentas “111-01-002 Primas por cobrar –Intermediario” y “111-01-001 Primas por cobrar –Tomador”, según la revisión del proceso, no se identificaron situaciones que ameriten reportarse, por lo que se logró verificar que cuentan con controles efectivos para brindar una seguridad razonable de los saldos que presentan estas subcuentas.

Las actividades ejecutadas fueron realizadas de acuerdo con las NGASP y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna.

Apéndices



Jefatura del estudio

Dannier Corrales Castro



Equipo de trabajo

Wendy Chacón Villalobos, Supervisor
Nury Mata Apuy, Auditor I

Tipo de documento	Descripción	Adjunto
Apéndice 1	Casos mayores a \$1 000, o su equivalente en colones.	
Apéndice 2	Acta de presentación de resultados.	