

**IA-008-2024**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA  
REVISIÓN DEL PROCESO DE CONCILIACIONES DE  
CUENTAS CONTABLES**

**25 DE ENERO DE 2024**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente revisión se originó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2023 y contiene el resultado de la Auditoría de Carácter Especial sobre la Revisión del proceso de Conciliaciones de Cuentas Contables.

El estudio se enfocó en examinar y evaluar la integridad de la información contenida en las Conciliaciones Contables de la Institución, así como la razonabilidad de estas, mediante la revisión de los auxiliares, ajustes pendientes, sistema SICADOC y cronogramas de depuración de ajustes, con la finalidad de determinar la efectividad de los controles implementados y el cumplimiento normativo.

Para la verificación, se desarrollaron pruebas de efectividad, mediante la metodología ágil, tomando como base los procesos, políticas, manuales y normativa técnica aplicable y se delimitó la información con corte al 30-06-2023 considerando una muestra de 58 conciliaciones, extendiéndose para aquellos casos y/o temas que se consideró pertinente.

Producto de la revisión, se identificaron algunas debilidades de control, las cuales se detallan:

1. Cuentas sin auxiliar.
2. Conciliaciones presentadas fuera del plazo establecido.
3. Auxiliares y conciliación con información insuficiente, inexacta o errónea.
4. Diferencias en los ajustes indicados en los cronogramas de depuración.
5. Ajustes vencidos sobre los cuales no se informó a la Gerencia de conformidad con el artículo 263 de las Disposiciones Financieras del INS.

Por lo anterior, se emitieron recomendaciones que, a criterio de esta Auditoría, contribuirán con el objetivo de mitigar la exposición a los riesgos identificados y al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en procura de la mejora del proceso de conciliaciones de cuentas contables.

Por otra parte, se determinaron algunos aspectos que fueron comunicados de forma oportuna a las dependencias responsables y fueron subsanados durante la ejecución del estudio, relacionados con los siguientes procesos o temas:

1. Sobre la ausencia de auxiliares o auxiliares incompletos.
2. Diferencias entre las conciliaciones en formato Excel y la conciliación incluida en el sistema SICADOC módulo conciliaciones.
3. Proceso de revisión de las conciliaciones en cumplimiento del plan anual de trabajo del departamento de Gestión Financiera.
4. Ajustes pendientes de depuración con más de tres meses sin cronograma vigente.

Además, se encontraron aspectos de conformidad con la normativa en los siguientes temas:

1. Integración en el proceso de conciliaciones de nuevas subcuentas a conciliar.
2. Revisión del protocolo y capacitación de los funcionarios del Departamento de Gestión Financiera.

# CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
Origen del estudio .....	1
Objetivo .....	1
Alcance.....	1
Comunicación de Resultados.....	1
Limitaciones al Alcance .....	1
Marco Normativo .....	2
<b>II. RESULTADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>A- Aspectos encontrados de conformidad.....</b>	<b>2</b>
Integración en el proceso de conciliaciones de nuevas subcuentas a conciliar.....	2
Revisión del protocolo y capacitación de los funcionarios del Departamento de Gestión Financiera.....	2
<b>B- Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio .....</b>	<b>2</b>
Ausencia de auxiliar o auxiliar incompleto.....	2
Diferencias entre las conciliaciones en formato Excel y la conciliación incluida en el sistema SICADOC módulo conciliaciones.....	3
Proceso de revisión de las conciliaciones y el cumplimiento del plan anual de trabajo.	3
Ajustes pendientes de depuración mayores a 3 meses sin cronograma vigente.....	3
<b>B- Aspectos sujetos de mejora .....</b>	<b>3</b>
Sobre los auxiliares y conciliaciones.....	3
Sobre la depuración de los ajustes en las conciliaciones.....	5
<b>III. CONCLUSIONES.....</b>	<b>8</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>9</b>

# I. INTRODUCCION

## Origen del estudio

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2023.

## Objetivo

Examinar y evaluar la integridad de la información contenida en las Conciliaciones Contables de la Institución, así como la razonabilidad de estas, mediante la revisión de los auxiliares, ajustes pendientes, sistema SICADOC y cronogramas de depuración de ajustes, con la finalidad de determinar la efectividad de los controles implementados en cumplimiento de la normativa aplicable.

## Alcance

Comprendió la verificación de la información contenida en una muestra de 58 conciliaciones, considerando temas como: cronogramas de depuración y ejecución de los ajustes de las conciliaciones, auxiliares, información incluida en SICADOC e informes generados, controles implementados para la gestión y el cumplimiento normativo, gestionados por la Unidad de Conciliaciones y de Calidad del Departamento de Gestión Financiera y la Subdirección Actuarial con corte al 30-06-2023 y se extendió en aquellos casos en que se consideró pertinente.

“Las actividades ejecutadas en el presente estudio fueron realizadas de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna”.

## 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 las reuniones celebradas el 12-01-2024 con funcionarios de la Dirección de Operaciones, el señor Ronald Granados Lobo, jefe y la señora Ana Marcela Quesada Rodríguez, subjefe; la jefatura de la Dirección Financiero-Administrativa, la señora Erika Mora Quirós y la jefatura del Departamento de Gestión Financiera la señora Alejandra Salazar Díaz; además, el 15-01-2024 se celebró reunión con la Subdirección de Clientes Individuales y Pyme en presencia del funcionario Juan Diego Araya Calvo, subjefe de departamento, quienes emitieron sus observaciones, las cuales fueron analizadas y consideradas según las actas adjuntas en los Anexos 2, 3 y 4.

## Limitaciones al Alcance

No se presentaron limitaciones al alcance durante la ejecución de este estudio.

## Marco Normativo

- ✓ Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público.
- ✓ Manual de Reglamentos del Negocio.
- ✓ Disposiciones Financieras (Título VII Conciliación de Subcuentas).

## II. RESULTADOS

### A- Aspectos encontrados de conformidad

#### **Integración en el proceso de conciliaciones de nuevas subcuentas a conciliar.**

Se determinó que este proceso se ejecuta de conformidad con lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS en los artículos 257 “Subcuentas por conciliar” y 258 “De los saldos por conciliar”, debido a que no se identificaron cuentas nuevas sin el debido proceso de conciliación.

#### **Revisión del protocolo y capacitación de los funcionarios del Departamento de Gestión Financiera.**

De la revisión del protocolo y capacitación de los funcionarios del Departamento de Gestión Financiera, específicamente de los que forman parte la Unidad de Conciliaciones, se verificó la existencia de este, y su aplicación de conformidad, esto como parte de la inducción de los nuevos colaboradores, o bien, a quien asume nuevas cuentas a conciliar.

### B- Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio

#### **Ausencia de auxiliar o auxiliar incompleto.**

En la revisión efectuada a los auxiliares y conciliaciones asignados a la Subdirección Actuarial se detectó la ausencia de un auxiliar para la subcuenta “213-08-000 -Otros resultados integrales”, no obstante, posterior a ser comunicado por esta Auditoría, esa Subdirección coordinó la generación y el traslado del auxiliar correspondiente al Departamento de Gestión Financiera.

Al revisar los auxiliares de las subcuentas 211-00-000 “Capital” y 209-05-013 “Provisiones por litigios pendientes” se determinó que no cumplen con todos los requisitos mínimos del auxiliar, detallados en el proceso GFI-PRO-0008, “Conciliaciones Contables”, específicamente la descripción, al respecto la Unidad de Conciliaciones del Departamento de Gestión Financiera agregó la información faltante durante la ejecución del estudio.

Por lo anterior se determinó que las condiciones detectadas fueron subsanadas de conformidad.

#### **Diferencias entre las conciliaciones en formato Excel y la conciliación incluida en el sistema SICADOC módulo conciliaciones.**

De la revisión efectuada a las conciliaciones de la Unidad de Conciliaciones del Departamento de Gestión Financiera, se encontraron diferencias al comparar las conciliaciones en formato Excel y las conciliaciones incluidas en el sistema SICADOC, Módulo Conciliaciones, al respecto, las diferencias fueron subsanadas por la dependencia, ajustando los archivos de tal forma que ambas fuentes de información coincidan.

#### **Proceso de revisión de las conciliaciones y el cumplimiento del plan anual de trabajo.**

De la revisión efectuada, se determinó que la Unidad de Calidad Financiera, no estaba aplicando de manera completa el formulario GFI-FOR-0065: "Plan de trabajo anual – Conciliaciones", formalizado según el flujo del proceso GFI-PRO-0008.3 "Revisión de conciliaciones", y a la vez, no se encontraban en todas las subcuentas revisadas los comentarios incluidos en el sistema SICADOC, no obstante, las situaciones fueron subsanadas por dicha Dependencia durante la ejecución del estudio.

#### **Ajustes pendientes de depuración mayores a 3 meses sin cronograma vigente.**

De la revisión efectuada, se determinó que la subcuenta 209-70-000 "Recaudos por aplicar SOA" sociedad 1030 detalla ajustes a sumar por un monto ₡243 125 635,00 y a restar ₡33 691 680,10 (saldo neto de más por ₡209 433 954,90), mayores a 3 meses sin cronograma de depuración, contraviniendo los plazos establecidos en las Disposiciones Financieras del INS, sin embargo, las situaciones fueron subsanadas por dicha Dependencia durante la ejecución del estudio.

### **B- Aspectos sujetos de mejora**

#### **Sobre los auxiliares y conciliaciones.**

##### **1. Ausencia de auxiliar.**

En la revisión de las conciliaciones asignadas a la Subdirección Actuarial se determinó que la subcuenta 201-05-001 "Reserva Contingencias Cosechas – Aportes" no posee auxiliar, debido a que la dependencia no realizó las gestiones respectivas para contar con este ni para llevar un control manual sobre los movimientos al no contar con un auxiliar automatizado, contraviniendo lo establecido en las Disposiciones Financieras, en sus artículos 259 del plazo para presentar los auxiliares y 260 de los responsables de los auxiliares.

La falta de auxiliar de la subcuenta impide efectuar de conformidad su conciliación, incrementando los riesgos de información registrada en expedientes o sistemas de manera

inexacta, omisa, incompleta y/o con errores, e informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas, afectando la razonabilidad de los saldos de la subcuenta y por ende los Estados Financieros del INS.

## **2. Conciliaciones presentadas fuera del plazo establecido.**

Al consultar todas las conciliaciones asignadas a la Unidad de Conciliaciones con corte a octubre-2023 en el informe de conciliaciones se observan 132 conciliaciones pendientes que representan ₡65 579 807 919,48 las cuales no se aprobaron en el sistema SICADOC módulo conciliaciones antes del 28-11-2023, sino que se encontraban en estado de “pendiente”, “por hacer”, “borrador” o “por corregir de revisor”, lo que corresponde a un incumplimiento de lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS, en su artículo 261 “Plazo para la presentación de la conciliación”.

Dentro de los motivos para los atrasos en la presentación de las conciliaciones en el sistema SICADOC, módulo Conciliaciones, el Departamento de Gestión Financiera informa que la mayoría de las conciliaciones poseen ajustes pendientes de depurar con plazo mayor al establecido en las Disposiciones Financieras del INS, y sin cronograma vigente, por lo que la dependencia procede a elaborar las conciliaciones en formato Excel, a la espera de la recepción de los oficios de las dependencias responsables.

La ausencia o atraso en la confección de las conciliaciones, incrementa los riesgos de información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores, e informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas, lo que incide en el control y razonabilidad de los saldos de las subcuentas que se concilian.

## **3. Auxiliares y conciliación con información insuficiente, inexacta o errónea.**

Los auxiliares provenientes de los transaccionales para la subcuenta 235-00-000 “Fondo Aportes Vida Universal” centro de coste 1408, no cumplen con los requisitos de un auxiliar según el proceso GFI-PRO-0008.3 “Conciliaciones Contables, Revisión de conciliaciones”, ya que son saldos resúmenes que no detallan la composición del saldo, ni la información de los movimientos.

Para la atención del punto anterior, el Departamento de Gestión Financiera gestionó ante la Dirección de Seguros Personales el desarrollo de nuevos auxiliares, para lo cual esta última gestionó un cronograma con vigencia al 30-06-2024 mediante el oficio DSP-01106-2023 del 27-03-2023, el cual fue aprobado por el Departamento de Gestión Financiera en el oficio GEF-00795-2023 del 18-04-2023.

Además, para la conciliación de la subcuenta 235-00-000 se presentan varios auxiliares, donde uno de ellos es elaborado y proporcionado por la Dirección de Operaciones en forma manual, sin embargo, no posee información estandarizada y revisada lo que incumple las Disposiciones Financieras del INS en su artículo 260 “De los responsables de los auxiliares” en el párrafo que indica:

*“(...) Además, las dependencias responsables de los auxiliares deben garantizar la veracidad de la información contenida en estos, contar con el respaldo documental y niveles de control o de detalle necesarios. (...)"*

Aunado a lo anterior, en la revisión de las conciliaciones se detectó que en la conciliación de la subcuenta 235-00-000 “Fondo Aportes Vida Universal” centro de coste 1408 (octubre-2023), los ajustes no detallan en forma clara el origen o motivo que los genera, estos ajustes son por la suma de ₡518 972 527,41 a sumar y ₡230 316 337,72 a restar, afectando el saldo total en ₡288 656 189,69 de más, en algunos casos se indica que no poseen auxiliar, contraviniendo el artículo 262 “De los ajustes en las conciliaciones”, en su párrafo:

*“(...) Los ajustes producto del proceso de conciliación deben ser suficientemente claros, indicando datos como descripción general y tipo de ajuste (a sumar o a restar); números de documentos, fecha de registro y demás información solicitada por el sistema para cada ajuste.”*

La ausencia de revisión en la elaboración de auxiliares o la información proporcionada dificulta la detección de errores, lo que impacta en la razonabilidad de los saldos contables, incrementando la posibilidad de materialización de los riesgos de información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores, e informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas.

### **Sobre la depuración de los ajustes en las conciliaciones.**

#### **1. Sobre los cronogramas de ajustes de conciliaciones.**

Se determinó que las subcuentas que se detallan a continuación al corte del 30 de junio de 2023 no presentaban el cronograma de depuración correspondiente para los ajustes que superan los plazos establecidos en las Disposiciones Financieras del INS, de acuerdo con la revisión de la muestra de subcuentas seleccionadas:

##### **1. Subcuentas bancarias (ajustes con más de 7 meses):**

- 109-02-100 “BOCR Nominal 296-8” sociedad 1080, ajustes a restar por un monto de ₡24 489 433,73.
- 109-03-100 “BNCR Nominal 7722-2” sociedad 1080, ajustes a restar por un monto de ₡16 618 130,00.

##### **2. Subcuenta no bancaria (ajustes con más de 3 meses):**

- 209-60-000 “Recaudos por Aplicar - Point General” sociedad 1020, división 1007, ajustes a sumar por un monto ₡20 135 464,00 y a restar ₡109 864 528,00 (saldo neto de menos por -₡89 729 064,00) (Ver Anexo 1).

Adicionalmente, para la subcuenta 109-03-100 –“BNCR Nominal 7722-2”, se observó que los ajustes hacen referencia al cronograma de depuración enviado en el SDCIP-00616-2023, no obstante, las fechas de los ajustes presentados en dicho oficio no coinciden con las que se encuentran en el sistema SICADOC.

Para las situaciones expuestas, se consideró lo dispuesto en las Disposiciones Financieras del INS en su artículo 265 que indica:

*“(...) Responsabilidad del Departamento de Gestión Financiera.*

*Realizará las siguientes labores:*

*c) Valorar los cronogramas de depuración, considerando para su aprobación, entre otros puntos: complejidad de la subcuenta, antigüedad del saldo contable anormal, cantidad de ajustes que excedan los plazos establecidos en el artículo “De los ajustes en las conciliaciones” según detalle del artículo “De los cronogramas de depuración”; en caso de aprobarse, se debe remitir copia al Departamento de Gestión Contable para su inclusión en el Sistema de Conciliaciones Institucional”.*

Lo anterior se genera al no efectuar un proceso de revisión detallado de los cronogramas que se presentan.

Esta situación expone a la Institución a los riesgos de integridad de la información y de informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas, debido a que se mantienen ajustes pendientes que afectan la razonabilidad de los saldos contables y por consiguiente la información presentada en los Estados Financieros.

Finalmente, en relación con el punto 1 “Subcuentas bancarias (ajustes con más de 7 meses)”, posterior a la presentación de resultados el Departamento de Gestión Financiera indicó que los depósitos de la subcuenta 109-02-100 ya cuentan con cronograma para su depuración mediante los oficios SDCIP-01611-2023 del 30-11-2023 y SDCIP-01191-2023 del 29-08-2023 y que en relación con el depósito por ₡16 618 130,00 de la subcuenta 109-03-100 se finalizó su aplicación el 18-12-2023, sin embargo, se mantiene el hallazgo en el sentido de que a la fecha de revisión no se contaba con dichos cronogramas.

## **2. Presentación de informes a la Gerencia.**

Se determinó que el Departamento de Gestión Financiera identificó 148 ajustes pendientes de depuración que superaban los plazos indicados en las Disposiciones Financieras del INS, constituidos de la siguiente forma: a sumar por un total de ₡180 281,00 y a restar ₡939 959,00 por un saldo neto de -₡759 678,00 sin embargo, estos no fueron incluidos en el informe trimestral que correspondía según la fecha de origen de los ajustes, que se debe presentar a la Gerencia de conformidad con las Disposiciones Financieras en su artículo 263 “Del reporte y corrección de las inconsistencias” que indica:

*“(...) Si la(s) dependencia(s) no atiende(n) los ajustes solicitados, el conciliador o persona responsable elaborará un informe trimestral a la Gerencia General o Subgerencia General, el cual se remitirá vía oficio formal, con el detalle de las gestiones realizadas que se efectuaron para solicitar la depuración y los ajustes o depósitos bancarios que persistan, para que se tomen las acciones disciplinarias respectivas. De considerarse necesario, se podrán emitir informes parciales a la Gerencia General o Subgerencia”.*

Lo anterior, obedece a la falta de un control para el seguimiento oportuno en la identificación del origen de los ajustes y su posterior envío a la Gerencia.

Esto ocasiona la materialización de los riesgos de informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas, debido al reporte tardío a la Gerencia de dichos ajustes, lo que genera un retraso en la depuración de estos por parte de las dependencias, lo que a su vez afecta la razonabilidad de los saldos de las subcuentas contables y por consiguiente la información presentada en los Estados Financieros.

### III. CONCLUSIONES

De conformidad con la evaluación realizada, se concluye que, el proceso de gestión de las Conciliaciones Contables de la Institución, presenta debilidades de control para el cumplimiento de lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS en algunas de las cuentas que se concilian, debido a que hay conciliaciones pendientes de presentar, ajustes que no detallan de forma clara el origen o motivo que los genera, así como, por la falta de oportunidad en la depuración de ajustes, presentación de cronogramas de depuración y del reporte de estas situaciones a la Gerencia por medio del informe trimestral, esto de acuerdo con la información contenida en el sistema SICADOC (Módulo de Conciliaciones) y cronogramas de depuración de ajustes.

Al respecto, se emiten recomendaciones que, a criterio de esta Auditoría, contribuirán con el objetivo de mitigar la exposición a los riesgos identificados y al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en procura de la mejora del proceso de conciliaciones de cuentas contables.

## IV. RECOMENDACIONES

### Para la Subdirección Actuarial:

**A.** En coordinación con el Departamento de Gestión Contable elaborar un auxiliar para la conciliación de la subcuenta 201-05-001 “Reserva Contingencias Cosechas – Aportes” con el objetivo de conciliar la subcuenta en apego a la normativa. **Prioridad: Baja.**

### Para el Departamento de Gestión Financiera:

**B.** Realizar un análisis integral de las causas que generan atrasos en la presentación de las conciliaciones en los plazos establecidos en las Disposiciones Financieras del INS y elabore un plan de acción para el cumplimiento de estas. **Prioridad: Alta.**

**C.** Dar seguimiento a la modificación y ajuste de los auxiliares transaccionales de la subcuenta 235-00-000 “Fondo Aportes Vida Universal” de conformidad con los oficios DSP-01106-2023 y GEF-00795-2023, en cumplimiento de los elementos definidos en el proceso GFI-PRO-0008 “Conciliaciones Contables”, y el artículo 259 Del plazo para presentar los auxiliares y 261 Plazo para la presentación de la conciliación de las Disposiciones Financieras del INS. **Prioridad: Baja.**

**D.** Implementar un control que permita detectar los ajustes de las distintas subcuentas que superan los plazos establecidos para su respectiva depuración y que no presenten cronogramas, con el fin de que sean informados con oportunidad a la Gerencia, de manera que esta gestione las medidas que correspondan ante los incumplimientos de las dependencias responsables. **Prioridad: Media.**

### Para la Dirección de Operaciones:

**E.** Revisar de forma integral el proceso de recopilación de información para confeccionar el auxiliar de la subcuenta 235-00-000 “Fondo Aportes Vida Universal” con el propósito de cumplir con las Disposiciones Financieras del INS en su artículo 260 “De los responsables de los auxiliares”, tomando en consideración los requisitos mínimos establecidos en el proceso GFI-PRO-0008 “Conciliaciones Contables”, con respecto a los auxiliares de las subcuentas a conciliar. **Prioridad: Media.**

### Para la Subdirección de Clientes Individuales y Pyme:

**F.** En coordinación con el Departamento de Gestión Financiera (Unidad de Conciliaciones) identificar los ajustes pendientes de la subcuenta 209-60-000 “Recaudos por Aplicar - Point General” (sociedad 1020 división 1007) que corresponden a la Subdirección y gestionar el cronograma para la depuración de estos.

A la vez, ejecutar controles sobre la depuración de estos y la presentación oportuna de cronogramas cuando se requiera. **Prioridad: Media.**

**Hecho por:**

Licda. Wendy Alexandra  
Argüello Carvajal. CPA  
Auditor I.

Licda. Yosihei Mc Carthy  
Reyes.  
Auditor I.

Licda. Nury Mata Apuy  
Auditor I.

**Revisado por:**

Lic. Wendy Chacón Villalobos. CPA  
Auditor II

**Aprobado por:**

Lic. Dannier Corrales Castro. CPA  
Jefatura a.i. Auditoría Financiera Contable.