

**AUDITORIA INTERNA DE LA IMPRENTA NACIONAL**

**ÁREA AUDITADA: CUENTAS POR COBRAR**

**INFORME – AU- 002-2015**

**ESTUDIO SOBRE CUENTAS POR COBRAR**

**2015**

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
1.1 Origen del Estudio.....	3
1.2 Objetivo del Estudio.....	3
1.3 Alcance del Estudio.....	3
1.4 Limitaciones.....	3
1.5 Metodología.....	3
1.6 Recordatorio.....	4
1.7 Comunicación de Resultados.....	5
<b>2. RESULTADOS</b> .....	5
2.1 Sistemas informáticos de Crédito y Cobro.....	5
2.2 Control sobre las facturas devueltas para revisión en publicaciones.....	9
2.3 Facturas Anuladas.....	10
2.4 Aplicación tardía de depósitos.....	13
2.5 Personal de Crédito y Cobro.....	15
2.6 Confirmación de Saldo de Clientes.....	18
2.7 Cuentas Incobrables.....	19
2.8 Estados de Cuenta.....	21
2.9 Supervisión.....	23
2.10 Cartera Vencida y Morosidad.....	25
2.11 Expediente de los clientes: Gestiones de Cobro.....	27
2.12 Manual de procedimientos.....	28
2.13 Cierres mensuales y trimestrales.....	30
2.14 Información enviada a contabilidad.....	31
2.15 Cuentas por cobrar diversas.....	33
2.16 Base de datos de los clientes.....	34
2.17 Cobro de Timbres.....	36
2.18 Publicaciones del Poder Judicial: Principio de Gratuidad.....	38
2.19 Atención de instituciones que no califican.....	39
<b>3. Conclusión</b> .....	40
<b>4. Recomendaciones</b> .....	41
4.1 Al Ministro de Gobernación y Policía/Junta Administrativa.....	41
4.2 Al Director General de la Imprenta Nacional.....	42
4.3 Al Director Administrativo-Financiero.....	42
4.4 Al Jefe Financiero.....	43
4.5 A la Encargada de Crédito y Cobro.....	44
4.6 A la Jefe de Diarios Oficiales.....	46
4.6 Al Jefe de Informática.....	46
4.7 A la Jefe de Recursos Humanos.....	46
<b>Apéndices</b> .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Origen del estudio

Plan Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional 2014.

### 1.2 Objetivo General

Verificar la existencia, registro, clasificación, cobrabilidad, antigüedad y valoración de los saldos de las cuentas por cobrar.

### 1.3 Alcance del estudio

El estudio cubrirá todos los movimientos realizados en el 2013 y 2014.

### 1.4 Limitación

No hubo limitaciones importantes.

### 1.5 Metodología

El presente estudio se llevó a cabo de conformidad con lo estipulado en el Manual de Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (Resolución R-DC-119 del 16 de diciembre del 2009) y con base en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, Ley General de Control Interno y el sistema de Evaluación del riesgo institucional (SEVRI).

También, se consultó el Reglamento General de Política de Crédito y Cobro de la Imprenta Nacional, criterios de la Contraloría General de la República, de la Asesoría Legal de la Imprenta Nacional, pronunciamientos de la Procuraduría General de la República, las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito de los Funcionarios Públicos, Ley y Reglamento del Estatuto del Servicio Civil y Directrices de la Contabilidad Nacional.

Se realizaron entrevistas a los funcionarios encargados de la sección de cuentas por cobrar, al Jefe de informática, al Jefe financiero, sobre Control Interno, ambiente laboral, también se realizaron pruebas de observación para conocer los procedimientos y forma de trabajar que se maneja en el departamento. Además, se les solicitó a los clientes saldos al

30 de junio del 2014, los cuales brindaron suficiente información del trabajo con el departamento.

### 1.6 Recordatorio

Conforme a lo que ha dispuesto la Contraloría General de la República, seguidamente se cita textualmente lo que disponen los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

**“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:**

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.**

**Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.**

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la

aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

**Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa.** El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.”

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.”

### 1.7.1 Comunicación de Resultados

Para la presentación de este informe, se convocó a los siguientes funcionarios: Director General, Director Financiero – Administrativo, Jefe Financiero, Encargada de Crédito y Cobro Actual, Encargada de Crédito y Cobro anterior, Jefe de Diarios Oficiales, Jefe de Informática, Jefe de Recursos Humanos, para el día 28 de abril del 2015, en presencia del Auditor General, Supervisor de Auditoría y Auditor Encargado de Estudio.

## II RESULTADOS

### 2.1 Sistema Informático de Crédito y Cobro

El Sistema informático (Sistema Integrado de documentos administrativos financiero, conocido como “Oracle”) con el que cuenta el departamento de crédito y cobro no es un sistema confiable. La información que genera contiene una gran cantidad de errores, lo que conlleva a que los funcionarios trabajen adicionalmente realizando revisiones manuales.

Este problema se agravó, según los usuarios del sistema, cuando se empezó a trabajar con el portal Web. Dentro de los principales errores que produce el sistema, podemos encontrar los siguientes:

- En el momento que el cliente pide una cotización a través de la página web, el cliente recibe una cotización total del cobro, pero cuando el departamento de crédito y cobro genera el reporte de las publicaciones del mes, éste le tira el cobro incompleto (faltando ₡20 que corresponden a timbres), este reporte lo imprime crédito y cobro con el fin de realizar las facturas al cliente.
- Cuando se solicita estados de cuenta de clientes, el sistema imprime facturas muy antiguas con saldo cero, lo cual causa confusión a los clientes.
- El sistema no permite consultar Estados de Cuenta históricos, aunque tiene el rango para hacerlo.

- Otro problema que se está generando en el portal web con las publicaciones que se deben publicar por más de un día. Anteriormente, el sistema incluía en el listado el cobro de las dos o tres publicaciones en el primer día de su publicación, ahora cada día que sale publicado vuelve aparecer en el listado de cobro para facturar. Este error se detectó porque los clientes empezaron a devolver las facturas por repeticiones de cobro sobre la misma publicación.
- Cada Institución Autónoma, Municipalidad y Ministerio tienen asignado un código en el sistema, sin embargo, algunas veces el código indicado lo identifica con otro nombre de Institución, generando así facturación errónea. Como ejemplo se puede nombrar al Ministerio de la Presidencia que utiliza el código 104-022, para la Dirección de Servicio Civil y la Dirección de Inteligencia y Sec. Nacional.

También, dentro del estado de cuenta existen clientes con diferente número de código, a pesar de ser la misma institución:

Asociación Costarricense del Suelo	110-174 y 1140-174
Consejo Nacional de Concesiones	112-301 y 112-325

La encargada de facturar y la encargada del departamento de crédito y cobro realizan diaria y mensualmente revisiones de los documentos que salen publicados en el Diario Oficial La Gaceta, para detectar las facturas que son de crédito (identificadas por la Orden de Compra), por medio de una revisión del listado que imprime el sistema y la publicación física en la Gaceta. Los documentos que aparecen en la gaceta, pero no en el listado y no tienen precio deben ser investigados para determinar el precio de los mismos y poder realizar el respectivo cobro.

Los Estados de Cuenta generados por el sistema no tienen históricos y no agrupan las facturas por su vencimiento, información importante para revisar la morosidad, por lo que para obtener esta información se debe de realizar manualmente y se dura varios días preparándola (aproximadamente 15 días).

En un estudio de Auditoría realizado en el 2009, ya se había comentado sobre los problemas existentes en el Sistema utilizado por Crédito y Cobro.

Sobre lo anterior, en las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, en las normas 5.1 y 5.2, sobre Sistemas de Información, indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la**

información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

“Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.”

En la norma **5.6.1 Confiabilidad**, se indica lo siguiente:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”

En la norma **5.6.3 Utilidad**, se indica lo siguiente:

“La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

En la norma **5.7 Calidad de la Información**, se indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

En la norma **5.7.1 Canales y medios de Comunicación**, se indica lo siguiente:

“Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”

En la norma **5.9, en el punto de Control de Sistemas de información**, se indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter. (El subrayado no es del original).

Según la sana práctica, los sistemas de información -sean computadorizados, manuales o una mezcla de ambos- constituyen un instrumento para la implantación exitosa de las estrategias organizacionales y, por ende, para la consecución de los objetivos y las metas. Por ello, la institución debe analizar sus propias necesidades y diseñar e implantar los sistemas que requiera con el propósito de disponer de información adecuada y suficiente. Lo anterior, significa que en aras de su efectividad, los sistemas de información deben ser diseñados e implantados “a la medida” de la institución y, por consiguiente, fundamentarse

en un plan estratégico, vincularse a la estrategia global de la institución, y orientarse a la consecución de los objetivos globales de la institución y a los específicos de cada actividad.

No debe obviarse la preeminencia de los sistemas computadorizados y las facilidades que brindan para la obtención expedita y oportuna de información, que reúna características idóneas para su utilización, por los funcionarios que cuenten con la autoridad precisa para actuar, con base en el conocimiento que tengan de los resultados de tales transacciones y hechos. En efecto, particularmente en el procesamiento en línea, se asegura la actualización inmediata de los datos y se prevé la generación automática de reportes. Con todo, debe tenerse siempre presente la aplicación de controles adecuados a dichos sistemas, así como el cumplimiento de cualesquiera otras disposiciones técnicas y jurídicas que guarden relación con el asunto.

La situación anterior, se debe a que este sistema no es nada confiable y no se le está dando el mantenimiento que necesita (al programa o sistema como tal no, pero si a la base de datos), debido a que el departamento de informática no desea invertir recursos, ya que se va a implementar el sistema integrado, en los próximos meses.

El Departamento de Informática no atendió de inmediato las solicitudes de la encargada de Crédito y Cobro, debido a que el año pasado la analista de sistemas asignada para ayudarles con el sistema de cuentas por cobrar se encontraba con una licencia, por lo que se le recargó la función al otro analista de sistemas, quien trató de atender solicitudes pero no pudo con todas.

Éstos errores de saldos o desmejoras se han venido arrastrando en el sistema, debido a que fue creado para depender del usuario, por lo que si el sistema se brinca algún proceso o no se aplicó un cierre, empieza a arrastrar errores, ya que el sistema tiene pasos a seguir para que salga bien la información y actualmente viene arrastrando errores viejos. Además, no se le está dando mantenimiento por el asunto que ya va a funcionar un sistema nuevo.

Otra de las posibles causas para el mal funcionamiento del sistema, es que los usuarios operan el sistema y causan errores en el mismo, como los siguientes ejemplos: realizar anulaciones posteriores al cierre, brincarse el orden de los pasos para hacerlo, digitar errores y otras malas prácticas. También, cuando fue elaborado el sistema no se solicitaron los criterios de las personas que iban a manejar directamente el sistema. Por tal razón, a pesar de que posteriormente se le realizaron algunos cambios (o parches), el mismo nunca respondió a las necesidades reales del Departamento y más bien generaban problemas en otras partes.

Esta debilidad detectada provoca constantes errores y pérdida de tiempo en el proceso de facturación, lo cual conlleva a re-facturar, revisar informes impresos contra gaceta y órdenes

de compra en forma manual, y esos costos son asumidos por la institución, produciendo una pérdida económica, un inadecuado uso de los recursos, pérdida de imagen, retraso en la entrega facturas al cliente y lo más importante atraso para el cobro de los servicios prestados por la institución.

### 2.2 Control sobre las facturas devueltas para revisión en Publicaciones

Al realizar una revisión en el Departamento de Crédito y Cobro se pudo detectar que existe un atraso en la facturación y las gestiones de cobro a los clientes. Una de las razones para ambos atrasos, se debe a que las facturas que devuelven los clientes, tienen los siguientes problemas: *facturas duplicadas, reclamos en las publicaciones, publicaciones mal confeccionadas, cobros realizados a otras instituciones, monto cobrado no es igual al cotizado, entre otros*. Todas estas situaciones no se deben a errores o problemas suscitados en Crédito y Cobro, sino en Diarios Oficiales (antiguo Publicaciones) o en el resto del proceso productivo (fotocomposición, corrección, formación).

El problema de esta situación es que se han enviado oficios solicitando ayuda al departamento y la respuesta de publicaciones es muy lenta o bien no contestan todos los casos que se les cuestiona, como los siguientes:

- Oficio DF-CXC-103-2013 de cuentas por cobrar enviado el 10 de octubre del 2013, y respondido por Publicaciones el 28 de mayo del 2014 con el oficio No.19-2014, casi siete meses después.
- Oficio del departamento de crédito y cobro DF-CXC-069-2014 del día 24 de julio del 2014, el cual todavía no había recibido respuesta el día diez de setiembre del 2014, día en el cual se le preguntó a la encargada de crédito y cobro sobre sus funciones. Además, revisando los oficios enviados por Crédito y cobro al departamento de Publicaciones se detectó que hay publicaciones muy viejas, y preguntan muy a destiempo a publicaciones, ejemplo el oficio DF-CXC-069-2014 ese oficio es del 24 de julio del 2014 y hay consultas sobre publicaciones de noviembre 2013, setiembre del 2013, enero 2013, entre otros.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE

En la norma **4.4.1. Documentación y registro de la gestión institucional**, se indica:

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

En la norma **5.6 Calidad de la información en el punto 5.6.2. Oportunidad**, se indica:

“Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.”

En la norma **5.7 Calidad de la comunicación en el punto 5.7.3 Oportunidad**, se indica:

“La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.”

En la norma **5.8 Control de Sistemas de información**, se indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”

Esta situación podría ser causada por una débil gestión o inobservancia al aplicar las leyes o reglamentos por parte de la encargada del departamento de crédito y cobro, y la falta de una cultura de control interno, debido a que los funcionarios no han coordinado una política o plan para solicitar la respuesta a los oficios sobre las facturas devueltas. Además por una falta de política o directriz para dejar que los clientes puedan devolver facturas hasta cierta fecha para que no ocurra este gran atraso al cobrar.

Otra causa es que la encargada de crédito y cobro acumula facturas para enviar los oficios, no hace la consulta inmediatamente, esto se evidencia en el oficio CXC-069-2014 se hizo el 24 de julio del 2014 haciendo consultas de facturas del 2013. Lo anterior provoca aumento en la cartera morosa y en el porcentaje de morosidad.

Al atrasar las facturas al cliente, se está perdiendo prestigio, imagen y credibilidad, indisponiendo al cliente con el servicio que se brinda. También, las facturas podrían prescribir, convirtiéndose en una pérdida económica para la institución.

### 2.3 Facturas Anuladas

Al revisar la facturación de los servicios que brinda la Imprenta Nacional, se pudo detectar que existe un atraso significativo en la facturación, ya que el 6 de marzo del 2015 se pudo comprobar que se estaba facturando lo del 10 de febrero del 2015. Una de las razones para el atraso en la facturación se debe a que todos los días se anula una gran cantidad de facturas. Dichas facturas son anuladas, principalmente por lo siguientes errores:

- Errores de numeración en la factura,

- Atasco de las facturas en la impresora,
- Errores del sistema,
- El portal web cotiza un monto y se factura otro,
- Errores de digitación en la facturación,
- Facturas pasadas por contado y son de crédito,
- Nombres erróneos de clientes que no corresponden,
- Facturas que en valor de letras vienen cero,
- Números invertidos,
- Montos de proformas diferentes a pesar de ser el mismo trabajo en días diferentes.

Hay clientes que se dejan las facturas y por algunos de los errores antes mencionados las devuelven, pero las devuelven mucho tiempo después y el departamento las recibe.

Se tomó una muestra de facturas anuladas de marzo 2013, setiembre 2013, marzo 2014, setiembre 2014 se encontró lo siguiente:

Meses	mar-13	mar-14	set 2013	set 2014
<b>Cantidad total facturado</b>	680	732	874	951
<b>Facturas anuladas durante el mismo mes de su emisión</b>	47	91	104	100
<b>Porcentaje anulado con respecto a lo facturado del mes, sin contar las facturas anuladas de periodos anteriores</b>	7%	12%	12%	11%
<b>Cantidad total de facturas anuladas de meses anteriores</b>	33	3	39	61
<b>Monto anulado de facturas anuladas de meses anteriores</b>	¢5,617,950	¢3,958,850	¢13,013,460	¢11,925,406

Del cuadro anterior, se puede concluir que la anulación de facturas es alta (entre 7 y 11% en el mismo mes y 5% de meses anteriores)

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la norma 5.6 Calidad de la información indica lo siguiente:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.**

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

**5.6.1 Confiabilidad** La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

**5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.”

La información es fundamental para la toma de decisiones, la dirección de las operaciones y, en general, para la administración de cualquier empresa. Por esa razón, el sistema de información debe contemplar mecanismos y procedimientos coherentes para asegurar que la información recopilada y generada presente un alto grado de calidad, para lo cual debe contener el detalle adecuado según las necesidades de los distintos niveles de gestión, poseer valor para la toma de decisiones, ser oportuna (facilitada en el tiempo adecuado), estar actualizada, y ser fácilmente accesible para las personas adecuadas.

En la ley 8131 de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en el artículo 110 en Hechos Generadores de responsabilidad Administrativa en la parte b indica:

**“La omisión, el retardo, la negligencia o la imprudencia en la preservación y salvaguarda de los bienes o derechos del patrimonio público o en la adopción de acciones dolosas contra su protección, independientemente de que se haya consumado un daño o lesión.”**

Existen varias causas a esta situación: el sistema no es amigable ni flexible, los encargados de facturar deben de revisar listados, gacetas y órdenes de compra antes de facturar, ya que el reporte de documentos publicados inicial viene con errores o con información diferente al portal para poder confiar en él y aun así se dan muchos problemas, por lo cual se debe de estar anulando tantas facturas.

Otra causa es fallos en la impresora, debido a que se atascan los documentos, o bien imprime la información verticalmente. También, se da por descuido de los que facturan, digitan mal un número de solicitud o de orden, o no se cuida el tiraje, y hay bastantes facturas con números que no van con el consecutivo del formulario. E/2-1

También, existe el problema de que los clientes detectan el error meses después de enviada la factura, para luego ser devuelta para su respectivo cambio y no existe en la imprenta una política o procedimiento para aceptar devoluciones de facturas.

Además, algunos clientes no detallan bien el programa a quien va dirigido ese presupuesto, o bien en publicaciones no ubican bien el programa que corresponde a la solicitud, esto debido a que hay instituciones que tienen varios programas como el Ministerio de Presidencia y Hacienda.

Dentro de las devoluciones, han sido por errores en la publicación que el cliente detecta, por ejemplo, hay clientes que devuelven facturas por cosas mínimas, pero para ellos son importantes como errores en el pie de la publicación o error en la publicación.

Diferencias entre cotizaciones realizadas, donde el cliente reclama el precio que se factura si no coincide con las cotizaciones. Esta debilidad detectada está provocando un atraso para la recuperación real del dinero, después de haber prestado el servicio.

Además, debido a que el cliente puede devolver facturas en cualquier momento, la institución no presenta una morosidad real, ya que las facturas procesadas están atrasadas, porque la morosidad se cuenta a partir de la fecha que se emite la factura.

### 2.4 Aplicación tardía de depósitos

Uno de los medios de pago que utilizan los clientes para cancelar las facturas de la Imprenta Nacional es por medio de depósitos bancarios.

La encargada del departamento de crédito y cobro imprime un estado de cuenta por semana del Banco Nacional y otro del Banco de Costa Rica, para ir identificando y cancelando facturas, además de revisar si los depósitos se realizaron completos, de acuerdo al pago correspondiente. Algunos depósitos bancarios no son identificados por los gestores de cobro, por tal razón son registrados como otros pasivos (cuenta utilizada en contabilidad para dejar sin aplicar un depósito, debido a que se desconoce quién es el dueño del depósito o no se puede determinar cuáles facturas cancela).

Al 31 de diciembre del 2014, en la cuenta de **Otros Pasivos Circulantes**, donde se acumulan los depósitos sin aplicar de períodos anteriores, asciende a la suma de **¢512.209.827.80** (quinientos doce millones doscientos nueve mil ochocientos veintisiete con 80/100)

En el mes de Agosto se solicitó confirmaciones de saldos al Banco Nacional y estos confirmaron que dos facturas que aparecían pendientes de pago en el estado, ya habían sido canceladas en marzo, pero en los registros de cuentas por cobrar seguían como pendientes. No fue sino por nuestra intervención que las mismas se registraron el 21 de agosto del 2014.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la **norma 4.4.3 Registros contables y presupuestarios**, se establece que:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”** (El subrayado no es de la norma).

Y en la **norma 5.6 Calidad de la información**, indica lo siguiente:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad...”**

**5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, **deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado**, de acuerdo con los fines institucionales”. (El subrayado no es de la norma).

En la directriz CN01-2005 de Contabilidad Nacional en el artículo 4 indica:

**“De la obligación de confirmar saldos y de presentar auxiliares: Todas las instituciones del Sector Público Costarricense deben realizar la confirmación de saldos de cuentas y documentos por cobrar, cuentas y documentos por pagar y transferencias, así como presentar sus respectivos auxiliares....”**

En las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en la NICSP 15, en los siguientes párrafos indica:

**“93. El importe a costo histórico en libros de las cuentas por cobrar y pagar, derivadas de las operaciones comerciales habituales de la entidad, es normalmente una buena aproximación de su valor razonable. De la misma forma, el valor razonable de un depósito de clientes en un banco, sin fecha de vencimiento, es el importe a pagar si se tuviera que reembolsarlo en la fecha sobre la que se informa.”**

Esta situación es causada por una ineficiente gestión de cobro, falta de un verdadero compromiso de los encargados de cobro, una supervisión deficiente y posible descuido en la realización de las funciones asignadas por atender.

Esta situación está generando que la cartera de crédito se estanque, produciendo un índice de morosidad cada vez más alto. Asociado a esto, ante los clientes se genera mala imagen o pérdida de prestigio, al cobrar facturas viejas o canceladas meses atrás. También, esto provoca que la información contenida en los Estados Financieros no sea fidedigna, ya que las cuentas por cobrar no reflejan el saldo real de las mismas.

### 2.5 Personal de Crédito y Cobro

El Departamento de Crédito y Cobro está conformado por 4 funcionarios, de los cuales existe 1 encargado, 1 facturadora y 2 gestores de cobro, de la siguiente forma:

Nombre del Funcionario	Plaza	Puesto
Mauricio Rivas Camacho	Profesional Servicio Civil 1 b*	Gestor de Cobros
Andrea Mora Amador	Profesional Servicio Civil 1 b**	Gestor de Cobros
Alejandra Hernández Vargas	Profesional Servicio Civil 1 b***	Encargada Departamento
María Isabel Rojas Corella	Técnico Servicio Civil 1	Facturadora

- \* Fue reasignado en el área de presupuesto como profesional, estudió administración de empresas  
 \*\* Estudió mercadeo y administración de negocios y fue reasignado en el departamento de mercadeo  
 \*\*\* Reasignada como Encargada de Crédito de Cobro

Los Gestores de Cobro realizan funciones como las siguientes:

- Revisión de los movimientos de las cuentas de los Bancos Nacional y Costa Rica
- Trasladar a la Oficina de Tesorería las copias de los depósitos y sus facturas
- Realizar toda la gestión de cobro necesaria
- Revisión de las cancelaciones realizadas en Tesorería
- Tramitar la cancelación de facturas por medio de cheques
- Análisis y control de antigüedad de saldos
- Confrontar las facturas físicas contra el listado general informática,

(Labores calificadas como no profesionales).

Es importante aclarar que tres de las cuatro personas que conforman el Departamento de Crédito y Cobro tienen plaza de profesional, dos de ellos realizan funciones de gestores de cobro y la otra persona es la Encargada del Departamento.

Por otra parte, en entrevista realizada a todo el personal del Departamento de Crédito y Cobro, se pudo detectar que existe un alto grado de desmotivación en el personal, debido a diferentes aspectos, como los siguientes:

- Clima Laboral
- Falta de Comunicación
- Aislamiento de la Sección
- Falta de Liderazgo
- Favoritismo
- Inexistencia de perfil idóneo de Recursos Humanos

La importancia del elemento humano radica en que el funcionamiento eficaz de los sistemas de control interno dependan del adecuado desempeño de su función para cada uno de los miembros de la organización y de la comprensión de su papel para el cumplimiento de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, los mecanismos y los dispositivos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial o recurso humano con que se cuente, pues a éste le corresponde la ejecución de esas medidas y el accionar de esos dispositivos y mecanismos de manera idónea.

En la ley 8422 contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública indica:

**“Artículo 3º- Deber de probidad. El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.” (Dictamen N° C-429-2005 del 12 de diciembre de 2005)”**

En el Reglamento del Estatuto de Servicio Civil indica lo siguiente:

**“Artículo 109.- Las oficinas de recursos humanos de los ministerios e instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil deben estar atentas a los cambios a que se ven sometidos los puestos y proceder a su actualización siguiendo la normativa establecida por la Dirección General.**

**(Reformado mediante Decretos Ejecutivos Nos. 162612 del 17 de junio de 1985, 118658-P del 9 de diciembre de 1988, 19824-P del 17 de agosto de 1990, fe de Erratas del 29 de octubre de 1990 y 22422-MP del 5 de agosto de 1993).**

**Artículo 110.- Cuando el jerarca o jefe autorizado estime que en un puesto se han dado cambios sustanciales y permanentes en sus tareas, actividades y responsabilidades, como consecuencia de modificaciones en los objetivos y/o procesos de trabajo, que impliquen la obtención de productos o servicios más eficientes, salvo casos de excepción a juicio de la instancia competente podrán gestionar ante la Oficina de Recursos Humanos respectiva, el trámite de la reasignación del puesto, o el estudio de clasificación que corresponda. Dicha oficina ejecutará los estudios respectivos considerando par a tal efecto los objetivos, estructura organizacional avalada por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), estructura ocupacional, funcionamiento, cobertura, procedimientos y otros aspectos básicos de organización que afecten la clasificación del puesto y obedezcan a un ordenamiento racional necesario para el buen cumplimiento de los objetivos de la dependencia, por lo que las Oficinas de Recursos Humanos deberán conocer la citada información, así como controlar su constante actualización, de conformidad con los cambios y modificaciones que al respecto se suceda.**

## Departamento de Auditoría Interna

**De igual manera podrá proceder el servidor interesado titular del puesto, cuando compruebe que el jerarca o jefe autorizado no avala el trámite de la reasignación de su puesto.**

**En los casos en que en alguna institución o dependencia de ésta, se esté efectuando una reorganización aprobada según los términos del artículo 47 del Estatuto de Servicio Civil; o como producto de aquella un estudio integral de puestos, no procederá el trámite de solicitudes de reasignación ni de pedimentos de personal.”**

En vista de lo anterior, el jerarca debe diseñar y poner a operar un proceso de administración del recurso humano, que le garantice la adquisición y el mantenimiento del personal idóneo. En el primer caso, se contemplan actividades de planificación de necesidades, reclutamiento, selección y contratación técnicamente correctas y transparentes. En el otro, se agrupan, entre otros asuntos, la creación de condiciones laborales idóneas, la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos y destrezas, y la existencia de un sistema de evaluación del desempeño, rendición de cuentas e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales.

Esta situación es causada por la inobservancia o inconsistencia al aplicar las leyes o reglamentos, por parte de Recursos Humanos y a la falta de planificación y organización, por parte del Jerarca, al poner profesionales en puestos con funciones inferiores. También, la falta de un buen sistema y la comunicación entre los líderes jerárquicos hace que haya desmotivación y apatía en los funcionarios que no se encuentran en un 100% comprometidos con la institución.

Dentro de las principales causas de la desmotivación, el personal indicó lo siguiente:

- a. Carencia de liderazgo
- b. Jefaturas sin conocimiento
- c. Desinterés por las funciones de los subalternos),
- d. Ausencia de comunicación/Capacitación
- e. Clima laboral Inadecuado (poco o nada compañerismo) y
- f. Aislamiento de la sección,
- g. Falta de fidelidad e integridad por parte de la jefatura,
- h. Inestabilidad departamental,
- i. Malos procedimientos por parte de la Dirección Financiera.

La situación anterior ha generado un inadecuado uso de los recursos, produciendo un gasto excesivo en salarios y le ha impedido a otros funcionarios gozar de una reasignación. Además, se ha creado una mala imagen y desmotivación entre el personal del Departamento. Dicha desmotivación puede ocasionar errores y atrasos en el trabajo que realizan.

### 2.6 Confirmaciones de Saldos de Clientes

Se realizó una confirmación de los saldos de los clientes de la Imprenta Nacional, prueba realizada por esta Auditoría Interna que consiste en enviar un “Oficio” a los clientes de la Imprenta Nacional, donde se les solicitaba que detallaran el saldo de las facturas que se encuentran pendientes de pago (según sus propios registros), con la intención de compararlos con los registros que lleva la Sección de Crédito y Cobro, determinar las diferencias e investigarlas.

La técnica llamada confirmación consiste en cerciorarse de la autenticidad y existencia de las cuentas por cobrar, generalmente por escrito, de una persona independiente de la empresa examinada, y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por tanto de informar de una manera válida sobre ella.

Para la confirmación de saldos se seleccionó una muestra de **74** instituciones de un total de **130** instituciones que mantienen saldo con la Imprenta Nacional, alrededor del **57%**.

Oficios Enviados	Cantidad de Clientes que Respondieron	Cantidad de Clientes que NO Respondieron
74	44	30

Cantidad de clientes que respondieron	Respuestas positivas	Respuestas negativas
44	4	40

Fuente: Consulta realizada a los clientes de crédito y cobro.

Como se puede observar en los cuadros anteriores, de un total de **74** conciliaciones o confirmaciones de saldos enviadas, solo se recibieron **44** respuestas, es decir un 60%. Una gran cantidad de clientes nos informaron que no respondían la solicitud de la Auditoría debido a que no contaban con la información actualizada, los datos enviados no coincidían con los suyos o pertenecían a otras instituciones.

En el siguiente cuadro se puede observar como de 44 instituciones que respondieron la conciliación de saldos, solamente 4 respondieron que sus saldos coincidían con los de Crédito y Cobro de la Imprenta Nacional, es decir un 9%. Por lo tanto, el 91% de los clientes que respondieron a la Conciliación de Saldos informaron que sus saldos no coincidían con los de la Imprenta Nacional y detallaron las diferencias existentes.

Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobro de la Imprenta Nacional en la sección de “Procedimiento de Cobro” indica lo siguiente:

**“Envío regular de estados de cuenta. El encargado de la gestión de cobro debe de remitir los estados de cuenta emitidos por el sistema en forma mensual. Se debe verificar antes**

de realizar los envíos con el expediente respectivo. (El subrayado no pertenece al original)

La situación comentada se debe a una deficiente gestión de cobro, que no permite actualizar los saldos de las cuentas de los clientes y mantener una relación cercana con los clientes. También, se debe a una supervisión casi inexistente que pudiera detectar a tiempo estas debilidades.

Lo anterior, demuestra que la información presentada por Crédito y Cobro no es confiable y debe ser depurada, ya que presenta errores en los datos del sistema informático y en la información que manejan a mano o en hojas de excel. Esta situación puede llevar a la toma de decisiones erróneas y pérdidas económicas.

### 2.7 Cuentas Incobrables

Dentro de las cuentas pendientes de pago se vienen acumulando facturas desde hace varios años, que provienen de los años 2001, 2002 y 2003, por un monto aproximado de ¢8.375,081.00 (ocho millones trescientos setenta y cinco mil ochenta y uno con 00/100), las cuales no se han podido pasar por incobrables en su totalidad, solamente las siguientes:

- **Acuerdo 5677-12-09:** En sesión ordinaria N° 338 del 09 de diciembre de 2009, mediante el acuerdo 5677 – 12 – 09, los miembros de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional acuerdan pasar por incobrables las facturas que tenían pendientes del Ministerio de Seguridad Pública, las cuales ascendían a un monto de ¢ 3.068.806,00.
- **Acuerdo 5678-12-09:** En sesión ordinaria 339 del 16 de diciembre de 2009, los miembros de la Junta Administrativa mediante acuerdo 5678 – 12 – 09, lo siguiente: trasladar a incobrables las facturas adeudadas por parte de la Presidencia y el Ministerio de la Presidencia las cuales ascendían a un monto de ¢213.323,00, por considerar que el costo beneficio que conlleva este proceso de cobro es más elevado que la deuda.
- **Acuerdo 5751-04-10:** En la Sesión Ordinaria No 352 del 21 de abril del 2010, la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, tomó el Acuerdo No 5751-04-10 que consiste en pasar por incobrables un listado de facturas consideradas de difícil cobro, por un monto de ¢5.236.118.44. (Saldo Actual ¢5.075.882.00)
- **Acuerdo 5760-07-10:** En la Sesión Ordinaria No 354 del 07 de julio del 2010, la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, tomó el Acuerdo No 5760-07-10, que consiste en derogar el Acuerdo 5751-07-10 de la Sesión Ordinaria 352 del 21 de abril del 2010.

Es importante aclarar que los montos adeudados por el Ministerio de Seguridad Pública (¢3.068.806.00) y Presidencia de la República (¢213.323.00) fueron pasados por incobrables y sacados del listado de morosidad el 05 de enero del 2010. Pero, los ¢5.075.882.00 aún se encuentran en las listas de morosidad de más de 365 días de atraso. **(ver apéndice # 1)**

El problema de estas cuentas es que no tienen órdenes de compra, ni sustento para cobrarlas, sin embargo tienen facturas, y las mismas se han venido heredando con el paso del tiempo por los diferentes encargados del departamento de crédito y cobro. En el 2011, se realizó una relación de hechos por dichas facturas, debido a la ausencia de gestiones de cobro por parte de los funcionarios responsables en ese momento. La incobrabilidad de las cuentas solo se puede solicitar cuando se han agotado todas las vías de cobro y se hace imposible cobrar determinada cuenta.

A pesar de lo anterior, el acto de declaratoria de incobrabilidad es una decisión exclusiva de la Administración Activa, y si bien se reconoce su aplicación mediante el cumplimiento de un procedimiento previamente establecido, la Imprenta Nacional deberá asegurar de manera exhaustiva que mediante esa vía no se perjudique los intereses institucionales, agotando con anterioridad toda gestión de cobro administrativa y judicial y reservando como última instancia la incobrabilidad, por los efectos definitivos que produce en la deuda.

Finalmente, no omito aclarar que si la Junta Administrativa declara incobrable alguna cuenta, debe inmediatamente solicitar una investigación, a efecto de determinar si existe eventual responsabilidad de los funcionarios encargados del cobro, por no ejercer oportunamente la acción necesaria en contra de los deudores.

En la Ley 8422 contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública indica:

**“Artículo 3º- Deber de probidad. El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.”**

En el oficio 4362 (DAGJ-0608-2008) de la Contraloría enviado el 15/05/2008 indica:

**“Con respecto a las cuentas por cobrar morosas, incluso vencidas en varios años, que algunas instituciones públicas tienen con la Imprenta Nacional, este Órgano Contralor le recomienda solicitarles y velar para que las instituciones que le adeudan a la Imprenta incluyan dentro de su presupuesto el rubro correspondiente para subsanar la deuda que tienen vigente, con el fin de que la institución pueda recuperar esos dineros y en adelante, agilizar el trámite de cobro para evitar que la cartera de clientes llegue a niveles altos de morosidad.”**

### Conclusión

Si bien, no existe una norma que de manera expresa autorice a las instituciones públicas a realizar ventas a crédito, esta modalidad es práctica común del ámbito comercial entre instituciones gubernamentales por el proceso de pago que posee el estado, dado que siempre es posterior a la fecha en que se recibe el servicio o producto.

No obstante, esta modalidad de venta conlleva implícita una responsabilidad mayor para la administración, dado que ésta debe implementar los procedimientos y controles necesarios para garantizarse una sana gestión de las cuentas por cobrar y una correcta recuperación de los fondos públicos. Por lo tanto, la administración de la Imprenta Nacional está obligada a revisar los trámites administrativos internos relacionados con las ventas a crédito y establecer todos los mecanismos e instrumentos propios de la administración financiera de cuentas por cobrar para garantizarse recuperar los montos que le adeudan y evitar que en el futuro su cartera de clientes llegue a altos niveles de morosidad.” (el subrayado no pertenece al original)

En el pronunciamiento No 4263 del 09 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, se establece lo siguiente:

“...D: El acto administrativo que declara la incobrabilidad de las cuentas en la Imprenta Nacional debe estar debidamente regulado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobro, con el fin de que su aplicación se sustente en parámetros técnicos y legales previamente formalizados. El principio de legalidad debe ser el punto de partida al momento de tomar decisiones administrativas, pero con especial relevancia cuando estas tienen incidencia directa en los recursos públicos...”

E: ...la Imprenta Nacional deberá asegurar de manera exhaustiva que mediante esa vía no se perjudique los intereses institucionales, agotando con anterioridad toda gestión de cobro administrativa y judicial y reservando como última instancia la incobrabilidad, por los efectos definitivos que produce en la deuda...”

La situación anterior se debe a la ausencia de gestiones de crédito constantes y eficientes que logren activar las cuentas que se han mantenido durante algún tiempo sin movimiento. Las facturas del 2001, 2002 y 2003 son ingresos difíciles de recuperar debido a la falta de evidencia u órdenes de compra para corroborar la información.

Estas facturas lo que generan es elevar el monto de las cuentas por cobrar a largo plazo y aumentar el riesgo de pérdidas económicas. Por otra parte, elevan la posibilidad de una relación de hechos para los responsables por la ausencia de gestiones de cobro.

## 2.8 Estados de Cuenta

El envío de los estados de cuenta tiene dos objetivos primordiales: a. Informarle a los clientes cuáles facturas tiene pendientes de pago y b. Realizar una gestión de cobro.

En conversación sostenida con algunos clientes, los mismos nos hicieron la observación de que no estaban recibiendo los estados de cuenta de forma constante (mensual), situación que se considera importante para algunos clientes, ya que con este instrumento

pueden dar seguimiento a los pagos que realizan mensualmente, realizar cobros entre las dependencias y verificar la efectividad del cobro que realiza la Imprenta Nacional.

Por tal razón, nos dimos a la tarea de revisar una muestra de los expedientes de los créditos otorgados, de los cuales encontramos lo siguiente:

Nombre de la Institución	Estados de Cuenta Recibidos	
	2013	2014
Consejo Nacional Concepciones	Marzo	Mayo, Diciembre
Municipalidad de Pérez Zeledón	No hay estados recibidos	No hay estados recibidos
Municipalidad de Cartago	No hay estados recibidos	Febrero (sin recibido)
Tribunal Supremo de Elecciones	No hay estados recibidos	Diciembre
MIDEPLAN	No hay estados recibidos	Diciembre
SENASA	Setiembre	Diciembre
Ministerio de Comercio Exterior	No hay estados recibidos	Diciembre
PANI	No hay estados recibidos	Diciembre
ARESEP	Abril	Diciembre
INCOFER	Diciembre	No hay estados recibidos

En entrevista realizada a uno de los encargados de la gestión de cobro nos confirmó que en agosto 2014 se volvió a retomar el envío de estados de cuenta, pero revisando los expedientes se pudo comprobar que hasta en diciembre lo vuelven a enviar.

Actualmente, el sistema que utilizan para imprimir los estados de cuenta de los clientes, comete algunos errores, como los siguientes: imprime las facturas canceladas con anterioridad con saldo cero o calcula mal los montos totales, aunque están con saldo cero, tienden a confundir a los clientes.

Además, revisando y confirmando saldos el día 13 de marzo del 2015, se pudo encontrar en los estados de cuenta que todavía se encuentran pendientes facturas emitidas en el 2011, 2012, y 2013, es decir con morosidad de hasta 3 años.

Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro y Crédito de la Imprenta Nacional en la sección de “Procedimiento de Cobro” indica lo siguiente:

**“Envío regular de estados de cuenta. El encargado de la gestión de cobro debe de remitir los estados de cuenta emitidos por el sistema en forma mensual. Se debe verificar antes de realizar los envíos con el expediente respectivo. (el subrayado no pertenece al original)**

Según el Pronunciamiento C-185-2012 de la Procuraduría General de la República enviado al Lic. Mario Zamora Cordero, Ministro de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, indica lo siguiente:

**“El plazo de prescripción de los derechos y acciones para el cobro de servicios no cancelados y documentados en los llamados recibos es de cuatro años, contados a**

**partir del vencimiento de la obligación o bien desde el día que el derecho puede hacerse valer, según lo estipulado en el Código de Comercio”.**

La causa aparente de no enviar los estados de cuenta mensual es por la negligencia o apatía de los gestores de cobro, así como la falta de revisión o supervisión constante del Jefe o de los encargados. Otra causa aparente es que los gestores tenían acumulados muchos depósitos por aplicar a las cancelaciones de las facturas, por lo que no podían imprimir los estados sin antes actualizar la información, con la intención de no enviar información errónea al cliente.

Otra posible causa puede ser la negligencia o descuido de los funcionarios, razón por la cual no se cancelen o no le den seguimiento a los saldos de las facturas que ya han tenido abono.

La ausencia del envío de Estados de Cuenta puede provocar confusión en los clientes, debido a que no se les recuerdan sus deudas puedan dejar de pagar o atrasar los pagos, Además, pueden existir pérdidas económicas al prescribir las facturas y ser solicitado por los clientes.

### **2.9 Supervisión**

La supervisión es un proceso mediante el cual una persona con conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras, para obtener con ellos resultados que les son comunes. Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Requiere constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características individuales en la persona que cumple esta misión.

Al analizar la información recolectada se puede concluir que existe una supervisión poco efectiva en el Área de crédito y cobro, por parte del Director Financiero y la Encargada del Departamento de Crédito. Esta situación se refleja en los constantes errores que se cometen al facturar, devoluciones grandes de facturas, incremento en la morosidad, estados de cuenta sin enviar, disconformidad en los clientes con la gestión de cobro, facturas con problemas enviadas a publicaciones y que no se le dan seguimiento para una pronta respuesta, y además esas facturas también ya tienen tiempo de haber sido impresas, las cuales se envían por grupos.

También, los funcionarios de Crédito y Cobro consideran que la Supervisión ha sido inexistente durante el proceso, solamente tienen contacto con la jefe al final de mes o en el cierre. Por otra parte, consideran que el Jefe Financiero desconoce la labor que realizan y su participación es nula dentro de la toma de decisiones del Departamento. Tampoco consideran que ayuda en el mejoramiento del trabajo, más bien establecen procedimientos inadecuados.

La Encargada de Crédito y Cobro, en el momento de la presente Auditoría, Lic. Alejandra Hernández, en su oficio sin número del 4 de mayo del 2015 y como respuesta a la presentación del borrador de este informe, nos facilita una lista de 27 correos electrónicos, que contienen: llamadas de atención, consultas, recordatorios de funciones y otros, enviados a los funcionarios del Departamento, pero debido a las condiciones descritas en este informe es imposible considerar únicamente el envío de esos correos como una supervisión efectiva.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la 2.5.1 Supervisión constante indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”** (El subrayado no es del original)

La norma 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas....”** (El subrayado no es del original)

En el Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Imprenta Nacional se indica:

**“Además de lo contemplado en los artículos 13 y 15 de este Reglamento, los jefes de departamento, tendrán las siguientes obligaciones: ...**

**b) Informar periódicamente a su superior inmediato sobre la marcha de su respectivo departamento y en forma inmediata cuando ocurra un hecho extraordinario que requiera pronta o especial atención...**

**e) Velar porque todos los funcionarios lleven al día y en debida forma la labor encomendada, tomando las medidas que juzguen convenientes para que el trabajo se realice en forma eficiente y sin retrasos.**

**f) Definir las pautas necesarias para el adecuado funcionamiento del departamento, sección o unidad a su cargo...**

**j) Implementar sistemas de control interno sobre los procesos a su cargo...**

(el subrayado no pertenece al original)

En la sana práctica la supervisión es un recurso y una obligación de todo funcionario que realice funciones de administración a diversos niveles. Como recurso permite adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer y mantener el control sobre cada paso de los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización. Como obligación, la supervisión es mucho más que una mera observación

de la forma como se desarrolla el quehacer organizacional, pues además involucra comunicar a los subalternos las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la gestión, aplicar justamente la autoridad precisa para que aquellas se implanten con eficiencia y puntualidad, y generar en el personal la motivación requerida para que colabore en la ejecución eficaz de los planes.

La situación antes mencionada se presenta por negligencia o descuido, debido a que ambas jefaturas esperan la información trimestral para tomar decisiones. También, porque la encargada del Departamento ha tratado de solucionar problemas de facturación o de sistema, descuidando las funciones de jefatura o encargada.

La ausencia de supervisión provoca que los controles provenientes del encargado no sean eficaces ni eficientes. Sin un adecuado ambiente de control, baja la calidad del trabajo y aumenta el volumen de errores cometidos. Además, se producen pérdidas económicas al volver a repetir procesos, cobros atrasados, y el deterioro en la imagen de la institución ante los clientes.

### 2.10 Cartera Vencida y Morosidad

Al analizar el saldo de la cartera vencida, de los últimos 5 años, se pudo comprobar que el monto de las mismas ha crecido de forma desproporcionada, de la siguiente forma:

PERIODOS	Junio 2010	Junio 2011	Junio 2012	Junio 2013	Junio 2014
<b>Cartera Vencida</b>	¢32.084.995.09	¢109.554.343.00	¢86.467.252.00	¢82.841.766.00	¢250.839.213.69
<b>Morosidad</b>	10.7%	38.2%	27.8%	28.34%	46.38%

Fuente: Información según Estados financieros de junio presentados a la Auditoría

Del cuadro anterior, se puede observar como en los últimos 4 años se ha dado un aumento del 781% en la cartera morosa y del 433% en el porcentaje de Morosidad, lo que indica que se ha perdido el control, debido a una inefectiva gestión de cobro.

En los Estados Financieros al 31 de Diciembre del 2014, aún se muestra una Cartera Vencida de ¢168.409.440.89 y una morosidad del 19,55%.

La situación descrita en el cuadro anterior, se debe a una ineficiente gestión de cobro, la cual se refleja en situaciones como el caso del INS, donde nos indicaron que habían dos facturas del año 2012 que no estaban dentro de sus registros, ambas por publicaciones, por lo que se requería que se enviaran dichas facturas al INS para su respectivo cobro. Por tal razón, la funcionaria de esta Auditoría Interna le indicó, en el mes de setiembre del 2014, al gestor de cobro, que enviara copias de las facturas a la mayor brevedad posible, debido a que el cliente estaba consciente de la deuda y deseaba pagar. El 18 de febrero del 2015, cinco meses después, consultamos al mismo gestor de cobro si dichas facturas



facturas a empresas o instituciones del estado, éstas atrasan más el pago por el hecho de trabajar con presupuestos anuales.

El aumento en la cartera morosa y morosidad es producida por atrasos en los cobros, los cuales podrían provocar pérdidas económicas importantes, en caso de prescripción de facturas. También, provocan mala imagen en los clientes, los cuales deben de cancelar sus deudas por el desorden encontrado o por la ausencia de cobro.

### 2.11 Expediente de los clientes: Gestiones de Cobro

Al realizar una revisión de los expedientes que contienen la información que comprueba los requisitos de los clientes y las gestiones de cobro realizadas, se pudo detectar lo siguiente:

- Hay expedientes que se encuentran sin foliar del todo y el resto presenta una foliatura parcial o incompleta.
- Se encontraron expedientes con hojas y facturas sueltas.
- Ningún expediente tiene bitácora de llamadas, ni tampoco adjunta gestiones de cobro que realizan los gestores de cobro con el cliente. Se encontraron algunos correos, pero no en todos los expedientes.
- Hay hojas que no se encuentran acomodadas cronológicamente.
- Dentro de los expedientes tampoco habían bitácoras de visita. Dentro de la muestra solo se encontró una bitácora de visita del Jefe Financiero al ICE.
- Se encontraron oficios de clientes devolviendo facturas que no les correspondía o solicitando modificación de los datos contenidos en algunas de sus facturas.
- En ningún expediente se encontró evidencia de suspensión del crédito.
- Los estados de cuenta no se encontraban archivados mensualmente, como se expuso en el punto No 2.8 de este Informe.
- En algunos expedientes se encontraron copias amarillas de las facturas, lo cual indica que están en proceso de cobro, pero se pudo comprobar que ya habían sido canceladas.

En el **Apéndice # 2**, se pueden observar la ausencia de gestiones de cobro en los clientes muestreados para este Informe. Esta deficiencia ya había sido comentada en el punto 2.5 del Informe AU-002-2009 de esta Auditoría Interna.

Según las normas de control Interno para el sector público en la norma 5.4 Gestión documental indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”**

Según el Manual de Políticas y Procedimientos de Cobro y Crédito de la Imprenta Nacional en la sección de “Procedimiento de Cobro” indica lo siguiente:

“Para cada cliente debe existir un expediente debidamente etiquetado donde se encuentre toda la documentación concerniente al crédito y proceso cobro de facturas, así como las copias de las facturas (amarillas) pendientes de pago; inclusive las que poseen abonos y que saldrán del expediente una vez que sean canceladas en su totalidad.” (El subrayado no es del original)

Según oficio 15419 de la contraloría del 5 de diciembre del 2002 (DAGJ-2011-2002) indica lo siguiente:

“...ha estimado que un expediente sin foliar produce inseguridad, tanto al interesado, como a la propia Administración, sobre el contenido completo del expediente. Por lo tanto, la foliatura del expediente deviene en un requisito necesario para garantizar el debido proceso... Ha dicho también, que la foliatura en orden cronológico de los documentos que se encuentren en los expedientes administrativos tiene como finalidad facilitar el manejo de la información que se tramita en ellos, a efectos de seguir un orden, y además, para garantizar un adecuado derecho de defensa...”

“...Ha considerado además, este Órgano Contralor, que la falta de foliatura de un expediente contraría el principio de publicidad en los procedimientos de contratación administrativa, el cual se traduce como un fácil acceso al expediente administrativo que debe encontrarse completo, al día y debidamente foliado (véase RC-217-2002 de las 14:00 horas del 8 de abril de 2002) ...De todo lo anterior, se puede concluir en forma preliminar, que los expedientes administrativos deben ser compaginados siguiendo el orden cronológico de los actos y trámites del procedimiento, lo cual implica que las actuaciones deben incorporarse en forma correlativa o en sucesión inmediata. Además, la foliatura de los expedientes en orden cronológico tiene como finalidad facilitar el manejo de la información que contienen y forma parte de la garantía constitucional del debido proceso, toda vez que un expediente sin foliar produce inseguridad a la Administración e interesado, por lo que el expediente debe estar foliado con una sola numeración...”

La causa aparente de no tener actualizado los expedientes es por la negligencia o apatía de los gestores de cobro, así como la falta de revisión o supervisión del Jefe o Encargada. También, se debe a la inobservancia o inconsistencia al aplicar las leyes o los reglamentos, ya que como se informó anteriormente, este punto ya había sido comentado por la Auditoría Interna en un Informe del 2009.

La ausencia de un expediente completo, ordenado y foliado impide la realización de gestiones de cobro judicial, lo que implicaría pérdidas económicas para la institución y la realización de procedimientos administrativos en el personal responsable del cobro. También, se estaría incumpliendo con lo establecido en el Código Procesal Contencioso Administrativo, con las respectivas sanciones del caso.

### 2.12 Manual de Procedimientos

Al revisar la información recopilada para este estudio, se pudo determinar que el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobro, en su contenido es escueto,

desactualizado e incompleto con respecto a nuevos procesos y herramientas que se han venido implementando en los servicios que brinda el departamento.

Algunas de las actividades actuales que no han sido incorporadas en el Manual, son las siguientes:

- La utilización de medios electrónicos para comunicarse con los clientes
- Muchos de los pagos que realizan los clientes es por medio de transferencias
- Ya no utilizan el libro de control cuando las facturas son enviadas por correo
- En el manual se habla de la sección de mercadeo y ya no existe. Debería hablar de Comercialización
- El Manual establece el envío de facturas de sobres de producción para trasladarlos a costos y esta práctica nunca se ha realizado

Según las Normas de Control Interno para el Sector Público en la norma 4.2 Requisitos de las Actividades de Control, en el punto e, indica:

**“Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y Procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”** (El subrayado no es del original)

En el punto f:

**“Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos. Es importante considerar que un Manual de Procedimientos debe contener la información completa y necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, absolutamente todas las tareas, funciones y actividades operativas y mecanismos de control que son asignadas a cada Unidad administrativa y sus funcionarios, siendo éste a su vez documento de suma importancia como delimitador en la responsabilidad de los empleados dentro de cada unidad.”**

MIDEPLAN, en el Área de Modernización del Estado, Unidad de Reforma Institucional, establece la definición de Manual de Procedimientos, de la siguiente forma:

**“El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran. Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios,**

**fluxogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.**

**En el manual de procedimientos se debe especificar: a) Quién debe hacer una actividad; b) Qué debe hacerse en esa actividad; c) Cómo debe hacerse la actividad; d) Dónde debe hacerse; y e) Cuándo debe hacerse la actividad.”**

Lo anterior, se debe a que el Departamento de Crédito y Cobro ya realizó una actualización del manual en el 2013, pero por falta de comunicación de la jefatura no se ha enviado a aprobación de sus funcionarios y por tanto los mismos desconocen si se encuentra en vigencia o no. Además, es importante acotar la falta de interés de ambas jefaturas para que dicho manual quede en firme.

La ausencia de Manuales de Procedimientos impide su utilización como herramienta de trabajo, información y colaboración en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal, así como delimitación de responsabilidades, produciendo un aumento de los errores en los procesos, por desconocimiento, desactualización y dificultad en la comprensión de la manera precisa y secuencial de todas y cada una de las tareas, funciones y actividades que son asignadas, produciendo debilitamiento en el control interno.

### **2.13 Cierres mensuales y trimestrales**

El Departamento de Crédito y Cobro debe realizar cierres mensuales y trimestrales, en los cuales se debe de coordinar con publicaciones, contabilidad y tesorería. Como el sistema no es integrado, se debe de cuadrar la información (saldo de los clientes, pagos recibidos y créditos otorgados, entre otros) con Tesorería y con Contabilidad. En el cierre se concilian los ingresos de corto y largo plazo, cuenta de anticipos, anticipos anulados y las facturas anuladas y se procede enviar la información por medio de un memorándum a la Encargada de Contabilidad, para que ella pueda realizar los respectivos asientos contables.

Posteriormente, la encargada de contabilidad hace el registro y realiza un cierre preliminar en el sistema; se coteja la información con la encargada de cuentas por cobrar, si la información coincide se hace el cierre definitivo.

Luego del cierre trimestral, la encargada de crédito y cobro realiza un informe de los resultados trimestrales de las ventas a crédito, el cobro realizado y la morosidad actual, en forma manual, por medio de una hoja de Excel. Este informe es presentado a la Junta Administrativa acompañado de un análisis y comparaciones entre los resultados de varios periodos.

Durante el estudio de auditoría se logró determinar que solo la encargada del departamento de crédito y cobro realiza cierres mensuales y trimestrales, quedando el resto de los funcionarios sin el conocimiento respectivo.

Según las normas de control Interno para el sector público en la norma 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.”**

Quando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.” (El subrayado no es del original)

Esta situación podría ser causada por una inadecuada distribución de funciones, ya que el trabajo se encuentra atrasado y no se controla la efectividad del trabajo de los funcionarios. La existencia de solo un funcionario que conozca las funciones claves de un área o departamento, provoca que el personal no pueda hacer frente a otras funciones en caso de la ausencia prolongada de algún compañero, ocasionando atrasos en los trabajos y errores en el proceso.

Por otra parte, lo anterior provoca que algunos funcionarios tengan poca responsabilidad en cuanto a la cantidad y complejidad de las funciones asignadas, mientras otros se encuentren saturados de trabajo; esto puede provocar errores frecuentes y desmotivación en el personal. También, limita a los funcionarios a ejercer su derecho de vacaciones, permisos e inclusive la incapacidad.

### 2.14 Información enviada a Contabilidad

La Encargada de Crédito y Cobro toma la información de la Cartera Crediticia de tres diferentes fuentes: Cálculo Manual, Monto del Sistema Informático y saldo contenido en la Balance. Según revisión efectuada por la Auditoría Interna en los Informes Trimestrales que confecciona la Unidad de Crédito y Cobro y presenta a la Junta Administrativa, la cartera crediticia presenta al 31 de diciembre del 2014 tres montos diferentes que no cuadran entre sí, de la siguiente manera:

	Según Balance	Según Cálculo Manual	Según Datos del Sistema Informático
Saldo de la Cartera Crediticia	¢874.396.843.46	¢861.359.315.09	¢911.418.880.33
Diferencias	37.022.036.87	13.037.538.37	50.059.565.24

Debido a que el reporte que le envían a la contabilidad existen muchas inconsistencias de saldo, hay saldos en negativo, saldos que no coinciden con la información del cliente. También, revisando la información que utiliza la encargada de Crédito y Cobro para el

cálculo del índice de morosidad la sumatoria de la información no cuadra con la información que se le entrega al departamento contable.

	Saldo del Estado de Cuenta al 31-12-2014	Suma de las Facturas	Información remitida a Contabilidad
Municipalidad de Belén	2.014.910.00	2.028.470.00	2.051.020.00
IMAS	1.749.400.00	1.477.130.00	1.477.130.00
Presidencia República: SC	1.944.260.00	2.014.260.00	2.014.260.00
Comisión Nac. Emergencias	331.167.10	319.260.00	319.260.00
C.C.S.S: Junta Directiva	130.810.00	100.210.00	147.455.00
Dirección Migración Jta Adm.	10.302.707.00	12.204.385.00	12.137.617.00
Ministerio de Hacienda:	-511.130.00	31.580.00	56.600.00
Teatro Nacional	17.677.00	28.240.00	42.720.00
Hospital del Trauma: INS	4.080.000.00	8.170.000.00	4.675.000.00
DINADECO	-4.764.990.00	57.970.00	1.068.272.00

El cuadro anterior muestra, con algunos ejemplos, las diferencias que se encontraron en los Estado de Cuenta de los Clientes al 31 de diciembre del 2014, específicamente en el saldo que contiene el estado de cuenta, la suma de las facturas pendientes y la información que remiten a Contabilidad para sus respectivos registros. Es importante aclarar que la información que registra contabilidad no es confiable, ya que no cuadra con los auxiliares que lleva Crédito y Cobro. Dicha diferencia se ha manteniendo por varios años y más bien se ha venido incrementando como se puede ver en el **Apéndice No 4**

Según las NICSP en la NIC 1 en el párrafo 41, 37 y su apéndice 2, indica:

“La calidad de la información suministrada en los estados financieros determina la utilidad de éstos para los usuarios...

Cuando no exista un requisito específico, la administración de la entidad debe desarrollar los procedimientos oportunos para asegurar que los estados financieros suministran información que sea:

(a) relevante para el proceso de toma de decisiones de los usuarios; y

(b) fiable, en el sentido de que los estados:

(i) presentan razonablemente los resultados de las operaciones y la situación financiera de la entidad;

(ii) reflejan la esencia económica de los sucesos y transacciones, y no meramente su forma legal...

**Fiabilidad:** La información será fiable si está libre de error material o de predisposición, y los usuarios pueden confiar en que es la imagen fiel de lo que representa o puede esperarse que represente.

**Representación fiel:** Para que la información represente fielmente las transacciones y otros hechos, deberá presentarse de acuerdo a la esencia de dichas transacciones y hechos y no meramente según la forma legal de los mismos.

**La esencia sobre la forma:** Si la información va a representar fielmente las transacciones y otros hechos que pretende representar, será necesario que el tratamiento contable y la

**presentación de tales transacciones y hechos se hagan de acuerdo a la sustancia y realidad económica de los mismos y no meramente según su forma legal. La esencia de las transacciones y otros hechos no siempre concuerda con su forma legal.”**

La situación anterior, probablemente se deba a las siguientes situaciones:

- El sistema informático no integra los datos.
- Los informes o estados de cuenta que genera el Sistema Informático contienen errores importantes en cuanto al saldo y monto de las facturas pendientes.
- Los errores del sistema se deben a manejos realizados por los funcionarios que operan el sistema, afectando la información y provocando que los estados no cuadren.
- Debido a la necesidad de presentar mensualmente la información, la misma se presenta, a pesar de no estar correcta.
- La otra situación posiblemente se presenta por la falta de compromiso con las funciones que le competen a la supervisión y a los funcionarios para poder sacar el trabajo lo mejor posible.

La anterior está provocando el incumplimiento de las normas contables, ineffectividad en el trabajo desarrollado y mala imagen institucional, debido a que los estados de cuenta son recibidos por los clientes y si la información contenida en éstos es incorrecta, es normal recibir críticas de ellos.

### 2.15 Cuentas por Cobrar Diversas

Dentro de las cuentas por cobrar, existe un rubro en los Estados Financieros, denominado “Cuentas por Cobrar Diversas”, las cuales ascienden al monto de ¢6.561.705.65 al 31 de diciembre del 2014. Al revisar el contenido de la cuenta, se pudo detectar que la misma contiene cobros no realizados a funcionarios y exfuncionarios por diversas causas, como las siguientes: faltantes de caja, accidentes de tránsito, partes de vehículos, viáticos pagados de más, cuentas de celulares, extravío de beeper, becas, cheques robados, entre otros. Para mayor detalle ver el **Apéndice No 3**.

Al revisar la composición del saldo, se pudo verificar que no existe un expediente para todas las deudas contenidas en esta cuenta, ni evidencia de gestiones de cobro realizadas (llamadas telefónicas, estados de cuenta, correos)

Además, dentro de este rubro existe una suma girada de más por ¢132.649.55 al excompañero ya fallecido Gerardo Sánchez, de la cual no se realizó ninguna gestión de cobro ni existe expediente al respecto.

Por otra parte, se encuentran unas cuentas que tienen por nombre “Notas de Débito” que es por un total de ¢4.771.615,00 al 31 de diciembre del 2014 y son cuentas con fechas del 2007, 2008, 2009, 2010 dentro de las cuales se encuentra Novus Mensajería por un monto de ¢1.282.275,00 que viene desde julio 2007, dos notas de debido del Banco Nacional

respectivamente por ₡1.863.000,00 y ₡877.650,00 del 10 de abril del 2010. Dentro de sus expedientes no tiene movimientos ni gestiones de nada desde hace mucho tiempo.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la norma 4.4.3 Registros contables y presupuestarios:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”** (El subrayado no es de la norma).

Según las normas de control Interno para el sector público en la norma 4.3 Protección y conservación del Patrimonio indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual...”**

Dentro de las causas podemos citar:

- No se ha establecido claramente quien es el responsable de realizar estos cobros.
- No se ha establecido un procedimiento de cobro por escrito.
- No se ha dado una continuidad ni seguimiento adecuado a éstas cuentas.
- No se ha establecido quién es el responsable de elaborar el expediente del caso y quien debe remitirlo a la Asesoría Legal.

Al no estar claro quienes son los responsables de gestionar el cobro de estas cuentas, no se ha realizado una gestión formal de cobro y tampoco existe un responsable directo de las mismas, esta situación provoca que las cuentas permanezcan mucho tiempo sin movimientos ni gestiones, aumentando la posibilidad de su prescripción, incobrabilidad y de pérdidas económicas para la institución.

### 2.16 Base de datos de los clientes

Con la intención de programar las confirmaciones de saldos con los diferentes clientes de la Imprenta Nacional, se solicitó a la encargada de crédito y cobro la base de datos que contiene la información importante de los clientes. Al revisar esta información, se pudo detectar que dicha información se encontraba desactualizada en cuanto a: números de teléfono, dirección electrónica, nombre de los contactos en las instituciones, entre otros.

Nombre del Cliente	Información Desactualizada
Ministerio de Economía	Nombre del Contacto, Correo Electrónico
Asamblea Legislativa	Nombre del Contacto, Correo Electrónico, Teléfono
Ministerio de Gobernación y Policía	Nombre del Contacto, Correo Electrónico

Servicio Nacional de Salud Animal - MAG	Nombre del Contacto, Correo Electrónico
Municipalidad de Escazú	Nombre del Contacto, Correo Electrónico
INA	Nombre del Contacto, Correo Electrónico, Teléfono
ARESEP	Nombre del Contacto, Correo Electrónico
C.N.P	Nombre del Contacto, Correo Electrónico
BANHVI	Nombre del Contacto, Correo Electrónico, Teléfono
INCOFER	Nombre del Contacto, Correo Electrónico, Teléfono

En el cuadro anterior, se puede observar que en la mayoría de clientes no se contaba con información actualizada, como se explica anteriormente.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE

En las normas 5.6.1, 5.6.3 y 5.7, 5.7.1 Confiabilidad, Utilidad, Calidad de la Comunicación y Canales y Medios de Comunicación, indica:

**“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente...”**

**La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario...**

**El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo...**

**Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”**

Los sistemas de información -sean computadorizados, manuales o una mezcla de ambos- constituyen un instrumento para la implantación exitosa de las estrategias organizacionales y, por ende, para la consecución de los objetivos y las metas. Por ello, la institución debe analizar sus propias necesidades y diseñar e implantar los sistemas que requiera con el propósito de disponer de información adecuada y suficiente. Lo anterior, significa que, en aras de su efectividad, los sistemas de información deben ser diseñados e implantados “a la medida” de la institución y, por consiguiente, fundamentarse en un plan estratégico, vincularse a la estrategia global de la institución, y orientarse a la consecución de los objetivos globales de la institución y a los específicos de cada actividad.

No debe obviarse la preeminencia de los sistemas computadorizados y las facilidades que brindan para la obtención expedita y oportuna de información que reúna características idóneas para su utilización por los funcionarios que cuenten con la autoridad precisa para actuar con base en el conocimiento que tengan de los resultados de tales transacciones y hechos. En efecto, particularmente en el procesamiento en línea, se asegura la

actualización inmediata de los datos y se prevé la generación automática de reportes. Con todo, debe tenerse siempre presente la aplicación de controles adecuados a dichos sistemas, así como el cumplimiento de cualesquiera otras disposiciones técnicas y jurídicas que guarden relación con el asunto.

Lo anterior se debe a descuido o negligencia, por parte del personal de Crédito y Cobro de mantener actualizada la información necesaria para tener el contacto con los clientes, visitarlos y enviarles constantemente estados de cuenta, cobros y realizar llamadas o mandar correos electrónicos.

Al no poseer una base de datos en común ni actualizada, provoca que el personal no pueda hacerle frente a consultas de otros clientes, en caso de la ausencia prolongada de algún compañero, ocasionando atraso en la entrega o envío de información e impidiendo una gestión de cobro eficiente.

### 2.17 Cobro de Timbres

Cuando se realiza alguna publicación en el Periódico Oficial La Gaceta, se está cobrando dos timbres, a saber uno fiscal y otro policial (ambos de ₡10 cada uno). Pero, cuando es alguna publicación en el Boletín Judicial solamente se cobra el timbre fiscal.

El cobro del timbre fiscal en las publicaciones es un tributo que forma parte de las entradas del Tesoro Nacional, como se indica en el Código Fiscal de la Hacienda Pública. A pesar de que el cobro del timbre policial se encuentra derogado desde el año 2001, todavía se continúa cobrando dicho tributo.

En la actualidad, el cobro de estos timbres ha generado retraso en la facturación de crédito, debido a que el sistema (Portal Web) cotiza un monto a los clientes con el cobro de los timbres y el listado que le genera el Sistema de Crédito y Cobro genera otro monto que no incluye los timbres. Por tal razón, los montos no coinciden y los clientes devuelven las facturas.

Según se pudo investigar, existe el principio de inmunidad fiscal del Estado, el cual implica que ante la posición acreedora del Estado en materia tributaria, éste se encuentra exento del pago de tales tributos creados por él mismo a su favor. Lo que implica que no se deben cobrar estos tributos a las instituciones del Gobierno Central que publican documentos en el Diario Oficial La Gaceta.

Sobre el timbre fiscal en la Ley 6999 Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público, artículo 48 modificando el artículo 273 inciso 16 indica:

**“Por todo aviso, anuncio o edicto en interés particular, que haya de publicarse en el Diario Oficial y en el Boletín Judicial, se pagarán diez colones en timbre fiscal.”**

Y con respecto al timbre policial en la ley 8114 Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias en el artículo 31. “Derogaciones de impuestos menores” Indica lo siguiente:

**“Derógase los siguientes tributos:.... H) El timbre policial, creado mediante los artículos 1 y 6 de la Ley No 6594, de 6 de agosto de 1981, y sus reformas.”**

Y el dictamen C-312-2001 del 12 de noviembre de 2001, de la Procuraduría señala:

**“- Principio de Inmunidad Fiscal del Estado. La potestad tributaria, es decir, el poder de imponer coactivamente el pago de tributos, y además de ello, de colocarse dentro de la relación jurídica tributaria como el sujeto acreedor, es connatural al Estado. Ese poder del Estado para imponer tributos y su posición como sujeto acreedor de la obligación tributaria es precisamente el fundamento del principio de inmunidad fiscal del Estado, al entenderse que éste no podría ser deudor de aquellos tributos creados a su favor. Es decir, en la relación jurídica tributaria, el Estado no podía revestir el carácter de sujeto activo y sujeto pasivo al mismo tiempo...”**

Y el dictamen C-279-200 del 12 de noviembre de 2001, de la Procuraduría señala:

**“IV. Conclusiones.**

**De conformidad con lo expuesto, es criterio de la Procuraduría General de la República que:**

- 1. El principio de inmunidad fiscal libera al Estado de la obligación de pagar tributos creados por él.**
- 2. La Imprenta Nacional es un órgano con desconcentración máxima del Ministerio de Gobernación y Policía que goza de personalidad jurídica instrumental en materia de contratación y adquisición de bienes y servicios; pero forma parte de la estructura de dicho ministerio.**
- 3. No resulta procedente el cobro de este impuesto del timbre por parte de la Imprenta Nacional a aquellas entidades u órganos que conforman la administración central del Estado.” (El subrayado no es del original)**

La situación anterior probablemente se deba a la falta de aplicación o negligencia por parte de los administradores, de la normativa vigente y los pronunciamientos recibidos, ya que solo se cuestionó el cobro de timbres fiscales y no los timbres policiales. Aunado a esto la Asesoría legal y la procuraduría emitieron su criterio del asunto, y revisando la información entregada por crédito y cobro aún se mantiene el cobro de los mismos.

Esta situación provoca pérdida de tiempo en el proceso de facturación, lo cual conlleva a re-facturar, revisar informes impresos contra gaceta y órdenes de compra en forma manual, y esos costos son asumidos por la institución, produciendo una pérdida económica, un inadecuado uso de los recursos, pérdida de imagen, retraso en la entrega facturas al cliente y lo más importante atraso en el cobro de los servicios prestados por la institución que pueden convertirse en pérdidas económicas.

### 2.18 Publicaciones del Poder Judicial: Principio de Gratuidad

En materia de Derecho de Familia existe el Principio de Gratuidad, el cual se encuentra estipulado en el artículo séptimo del Código de Familia y dispone: *"Para hacer valer los derechos consignados en este Código, quienes carecieren de asistencia legal y de recursos económicos para pagarla, tienen derecho a que el Estado se la suministre conforme a la ley"*.

Por otra parte, el artículo VIII de Código Procesal Civil literalmente prevé que el acceso a la justicia es gratuita; empero en la práctica el litigante desde la propia presentación de la demanda incurre en una serie de gastos que se traduce en el pago de tasas judiciales en la presentación de cédulas de notificación, etc. El código regula el auxilio judicial (artículos 179 y siguientes del CPC) con el propósito de proteger –aplicando el principio comentado- a las personas en litigio de escasos recursos económicos.

El principio de gratuidad, consistente en facilitar a todas las personas el acceso a los Tribunales en procura de la satisfacción de sus propias pretensiones, sin que las condiciones personales de índole económica puedan coartar tal derecho, consagrado en la Constitución Política en su artículo 41.

Por esta situación, y a pesar de que la Imprenta Nacional ha recibido el criterio de la Asesoría Legal y de la Procuraduría General de la República, en el sentido de que la gratuidad no debe ser brindada por la Imprenta Nacional, ya que la Junta Administrativa no tiene capacidad para aprobar esta situación, sino que debe ser considerada en la ley de Presupuesto de la República, se ha seguido brindado el servicio de publicación en forma gratuita y acumulando el monto adeudado.

El pronunciamiento de la Procuraduría General de la República No C-94-2010 del 5 de mayo del 2010, establece en su conclusión lo siguiente:

**"De conformidad con lo antes expuesto, es criterio de la Procuraduría General de la República, que:**

- 1. La gratuidad de la justicia garantiza una tutela judicial efectiva a las personas que, por sus condiciones económicas o sociales, tienen dificultades para el acceso y permanencia en el proceso judicial. En ese sentido, garantiza a determinadas personas el poder actuar como actor o demandado en el proceso jurisdiccional sin tener que sufragar determinados gastos.**
- 2. El alcance de la gratuidad es determinado por las normas que crean la asistencia o auxilio de que se trate, norma que debe ser de rango legal, porque involucra un derecho fundamental (el acceso a la justicia) y constituye una excepción a los principios generales en orden al proceso y su costo.**
- 3. Por consiguiente, para determinar el alcance de la gratuidad debe estarse a cada ley procesal, que precisa si la gratuidad comprende las especies fiscales, timbres, costas procesales y personales, asistencia legal, o los gastos de publicaciones que se ordenen en el proceso –entre otros- o bien, si solo comprende algunos de dichos gastos.**
- 4. La dispensa del pago de las tarifas que cobra la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional requiere de ley que lo autorice. No existe un principio de la prestación gratuita de los servicios de la Imprenta Nacional.**

5. **Conclusión que reafirma la personalidad presupuestaria de la Junta Administrativa, su competencia para fijar tarifas y destinar estas tarifas exclusivamente al mejoramiento de la Imprenta.**
6. **Se sigue de lo anterior que para que la Junta dispense el pago de la publicación de un edicto en el Boletín Judicial debe contar con autorización de ley. Ergo, una ley debe establecer que los edictos en una materia determinada no originarán pago de las tarifas de la Imprenta.**
7. **En ausencia de esa ley, y puesto que la publicación de los edictos concierne la función jurisdiccional, el costo de estas publicaciones debería ser financiado por las partidas presupuestarias que financian la función jurisdiccional del Estado. Por ende, incluirse en la Ley de Presupuesto de la República” (El subrayado es nuestro)**

Esta situación se debe a una mala interpretación de la legislación vigente y a una débil gestión de la administración en el cobro del dinero adeudado por el Poder Judicial

Sin embargo, de acuerdo a información solicitada por esta Auditoría a la Encargada del Departamento de Publicaciones de la Imprenta Nacional, la Imprenta Nacional continúa exonerando al Poder Judicial del pago de tarifas (costos de impresión y publicaciones), lo que incide directamente en los ingresos de la Imprenta Nacional, ya que en un cálculo realizado por el Departamento de Publicaciones de mayo del 2010 a diciembre del 2014, se han dejado de percibir por concepto de Gratuidad del Poder Judicial a la Imprenta Nacional alrededor de **¢1.142.366.899 (Un mil ciento cuarenta y dos millones trescientos sesenta y seis mil ochocientos noventa y nueve con 00/100)**, para más detalle ver el **Apéndice No 5**.

### 2.19 Atención de Instituciones que no califican

Dentro del clasificador estatal del Ministerio de Hacienda existen instituciones que son públicas pero no estatales, y que no pertenecen dentro del ámbito presupuestario. Dentro del listado de clientes de la Imprenta Nacional, se encuentran registradas como clientes algunas instituciones que califican como tal y tienen saldo, como con : Banco Popular y de desarrollo Común, Banco Popular Des- comunal- Monte popular, Banco Hipotecario de la Vivienda y el Colegio de Abogados de Costa Rica, que ni siquiera se encuentra dentro del clasificador. También, se pudo detectar otros clientes vigentes, los cuales obtuvieron crédito, pero actualmente tienen saldo “0”, como lo son: Colegio de Contadores Privados de Costa Rica y Cruz Roja Costarricense, ICAFE y Colegio de Periodistas.

Según oficio 2201 (FOE-PGA-72) del 5 de marzo del 2007 de la Contraloría indica lo siguiente:

**“...Consecuentemente, debido a la inexistencia de normativa habilitante la Imprenta Nacional no puede ofrecer sus servicios a sujetos privados, ni de manera directa, ni tampoco indirectamente o a través de intermediarios...”**

En el oficio N. AJ-0185-11 de la asesoría de la Imprenta indica:

**“Por su parte, en el Oficio N° 10097 (FOE-PGA-349) del 31 de agosto del 2007, el Órgano Contralor reafirma que: “...el marco normativo vigente no permite a la Imprenta Nacional**

**ofrecer sus servicios a entidades ajenas a la administración, es decir, sujetos privados”, entendiéndose como tales personas físicas, asociaciones sin fines de lucro, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, asociaciones solidaristas, cooperativas, entre otros tantos.**

**Como vemos, la Contraloría define entonces que el Bloque de Legalidad vigente no habilita a la Imprenta Nacional para ofrecer sus servicios a entidades ajenas a la Administración Pública, es decir, a sujetos privados, ni de manera directa, ni tampoco indirectamente o a través de intermediarios.”**

En el Reglamento General de políticas de crédito y Cobro de la Imprenta Nacional publicada el 16 de noviembre del 2014 en el artículo 9 indica:

**“Como primer punto a partir de la aprobación de este reglamento, cuando una institución requiera de crédito, debe presentar un oficio formal, firmado por el jerarca respectivo que será estudiado por la Junta Administrativa previa presentación del análisis del Departamento Financiero.”**

Con respecto a las instituciones públicas pero no estatales, se encontró que no existen documentos u oficios por parte de asesoría legal donde se aprueba la venta de bienes y servicios a este tipo de instituciones, que aclare las dudas a los funcionarios de crédito y cobro.

La situación anterior se debe a la negligencia en la aplicación del Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro y la falta de rigurosidad en la verificación de requisitos para el otorgamiento del crédito.

Esta debilidad detectada provoca el incumplimiento de disposiciones importantes, las cuales deben respetarse mientras la legislación no sea modificada y exista una ley que faculte a la Imprenta Nacional a realizar trabajos a instituciones que no sean públicas.

### **III CONCLUSIÓN**

Después de haber analizado, observado y realizado pruebas de auditoría, se puede concluir que la información que emite el departamento de crédito y cobro no es fiable, debido a la deficiencia del sistema informático, la información digitada de forma incorrecta y la ausencia de mantenimiento. Los cierres mensuales y trimestrales del sistema son realizados por una sola persona, ya que el resto del personal desconoce el procedimiento. Es evidente el atraso en la facturación y en las gestiones de cobro que se le debe realizar a los clientes, lo anterior debido a la falta de cumplimiento del Manual de Crédito y Cobro, falta de supervisión, gran cantidad de depósitos acumulados sin acreditar a ninguna deuda, los clientes devuelven constantemente las facturas de cobro, debido a que son mal confeccionadas o por la diferencia proveniente el cobro de los timbres fiscales o policiales.

El personal con que cuenta la Sección de Crédito y Cobro se encuentra desmotivado por la confusión en los sistemas de trabajo, ausencia de liderazgo, entre otros. También, mantienen puestos sobre-calificados, en relación con la función que realizan.

La cartera morosa y la morosidad viene en aumento, lo anterior se pudo comprobar con las diferencias encontradas en las conciliaciones de saldos y la ausencia de gestiones de cobro: estados de cuenta, llamadas, visitas, entre otros. Dentro de la cartera morosa se mantienen cuentas con saldos muy antiguos, a los cuales no se les ha realizado gestiones de cobro, pero tampoco se han pasado como incobrables. Los expedientes de los clientes se encuentran desorganizados, sin foliar y no se puede confirmar una continuidad en la gestión de cobro. El Manual de Procedimientos y el Manual de Crédito y Cobro se encuentran desactualizados y carecen de aprobación.

Dentro de las cuentas por cobrar se encuentran unas cuentas denominadas “Diversas”, las cuales contienen una serie de cobros no realizados a funcionarios y empleados por concepto de viáticos, celulares, faltantes de caja, accidentes de tránsito, cheques robados, asaltos al mensajero, entre otros. No se cuenta con una base de datos actualizada que contenga la información principal para la realización de las gestiones de cobro de los clientes. La Imprenta Nacional ha decidido no cobrar las publicaciones provenientes del Poder Judicial, debido al Principio de Gratuidad, el monto acumulado del 2010 al 2014, por ese concepto asciende a ₡1.142.366.899.00, monto que está afectando los ingresos de la institución. Se han venido atendiendo instituciones que no califican según la normativa vigente.

Por todo lo anteriormente comentado, el control interno de la Sección de Crédito y Cobro se considera deficiente y requiere de cambios importantes en su organización y actualización de los controles, para realizar un cobro efectivo, mantener al personal motivado y evitar los riesgos que conlleva la morosidad alta.

#### **IV RECOMENDACIONES**

Como resultado del estudio anterior, se generan las siguientes recomendaciones:

##### **4.1. Al Ministro de Gobernación y Policía/Junta Administrativa**

**4.1.1** Girar las directrices necesarias a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

**4.1.2** Conformar una comisión interdisciplinaria que analice el Informe remitido por el Jefe Financiero, donde se determine si se han realizado todas las gestiones de cobro posibles y con base en esto, recomienden pasarlas por incobrables o no. **(Ver hallazgo 2.7)**

**4.1.3** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional**

**4.2.1.** Girar las instrucciones respectivas a quien(es) corresponda, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

**4.2.2.** Revisar la normativa vigente, con la intención de verificar a quien corresponde brindar la gratuidad y realizar un cobro más agresivo al Poder Judicial, con la intención de recuperar esa cantidad importante de dinero. **(Ver hallazgo 2.18)**

**4.2.3.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.3. Al Director Administrativo-Financiero.**

**4.3.1** Participar activamente en el diseño y la implementación del sistema integrado, con la intención de asegurarse que el mismo se adapte a las necesidades reales de la Sección de Crédito y Cobro. **(ver hallazgo 2.1)**

**4.3.2.** Realizar reuniones de mejora, participar más con las áreas involucradas, para dar seguimiento y recomendaciones sobre problemas que presentan diariamente y dejar constancia de las mismas. **(ver hallazgo 2.5)**

**4.3.3** Elaborar un procedimiento escrito para el cobro de las cuentas por cobrar diversas. **(ver hallazgo 2.15)**

**4.3.4** Establecer el responsable y girar instrucciones para darle seguimiento al caso y para que elabore un expediente completo, el cual debe ser enviado al Departamento Legal para iniciar los trámites de cobro. **(ver hallazgo 2.15)**

**4.3.5** Revisar la normativa vigente en cuanto al cobro de los timbres fiscales y policiales, con la intención de determinar si se debe continuar con su cobro y a cuáles instituciones. **(ver hallazgo 2.17)**

**4.3.6.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

#### **4.4. Al Jefe Financiero:**

**4.4.1.** Supervisar y documentar por escrito el establecimiento, por parte de la Encargada de Crédito y Cobro, de un procedimiento o mecanismo (ya sea por medio del sistema informático actual o a mano) donde se obtenga la información necesaria y fidedigna, hasta que se ponga en funcionamiento (debidamente probado) el Sistema. **(ver hallazgo 2.1 y 2.3 )**

**4.4.2** Participar activamente en el diseño y la implementación del sistema integrado, con la intención de asegurarse que el mismo se adapte a las necesidades reales de la Sección de Crédito y Cobro. **(ver hallazgo 2.1)**

**4.4.3** En la medida de las posibilidades presupuestarias, mejorar la calidad del equipo de cómputo utilizado por Crédito y Cobro. **(ver hallazgo 2.3)**

**4.4.5** Realizar una supervisión constante a la Encargada de Crédito y Cobro, dejando evidencia por escrito de dicha supervisión. **(ver hallazgo 2.4)**

**4.4.6** Realizar actividades que mejoren la comunicación, motivación e incentivos del personal de la Sección de Crédito y Cobro. **(ver hallazgo 2.5)**

**4.4.7** Programar capacitaciones internas para mejorar la gestión del departamento. **(ver hallazgo 2.5)**

**4.4.8** Elaborar un Informe con las cuentas incluidas en el punto 2.7, donde se muestren las gestiones de cobro realizadas y trasladarlo a la Junta Administrativa para que este Órgano Colegiado determine si las pasa o no por incobrables. **(ver hallazgo 2.7)**

**4.4.9** Girar instrucciones por escrito y supervisar que la Encargada de Crédito y Cobro Elabore y mantenga actualizado, completo, ordenado y foliado un expediente para cada uno de los clientes que han obtenido crédito con la Imprenta Nacional **(ver hallazgo 2.11)**

**4.4.10** Revisar, analizar y aprobar el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro. Una vez aprobado, hacer del conocimiento de todo el personal **(ver hallazgo 2.12)**

**4.4.11** Analizar y aprobar el cronograma elaborado por la Encargada de Crédito y Cobro para poner al día las funciones de facturación y cobro de la Imprenta Nacional **(ver hallazgo 2.13)**

**4.4.12** Rotar a los funcionarios, de puestos similares, trabajar en equipo, para hacer los procesos más eficientes y eficaces. **(ver hallazgo 2.13)**

**4.4.13** Girar instrucciones para que el monto adeudado por el Poder Judicial sea reflejado en los Estados Financieros. **(ver hallazgo 2.18)**

**4.4.14** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.5. A la Encargada de Crédito y Cobro**

**4.5.1** Establecer un procedimiento o mecanismo (ya sea por medio del sistema informático actual o a mano) donde se obtenga la información necesaria y fidedigna, hasta que se ponga en funcionamiento (debidamente probado) el Sistema Integrado. **(ver hallazgo 2.1, 2.3 y 2.14)**

**4.5.2** En lo sucesivo, cuando esté en funcionamiento el Sistema Integrado, evitar realizar cambios en el mismo que provoquen errores en la información **(ver hallazgo 2.1 y 2.14)**

**4.5.3** Participar activamente en el diseño y la implementación del sistema integrado, con la intención de asegurarse que el mismo se adapte a las necesidades reales de la Sección de Crédito y Cobro. **(ver hallazgo 2.1 y 2.14)**

**4.5.4** Establecer, junto a la Encargada de Publicaciones, el procedimiento por escrito para la situación comentada en el punto 2.2. de este Informe, donde se establezca el procedimiento a seguir, nombre de los responsables, plazo para que los clientes devuelvan facturas y plazo para la respuesta de las solicitudes de Crédito y Cobro, entre otras cosas. **(Ver hallazgo 2.2)**

**4.5.5** Establecer, junto a la Encargada de Publicaciones, un tiempo máximo de respuesta para las solicitudes de corrección de facturas enviadas a Publicaciones. **(Ver hallazgo 2.2)**

**4.5.6** Realizar las consultas de forma periódica a Publicaciones, evitando acumular gran cantidad de casos, lo que atraso el proceso de cobro. **(Ver hallazgo 2.2)**

**4.5.7** Realizar una gestión de cobro eficiente, de acuerdo a lo que establece el Manual de Crédito y Cobro, mandando puntualmente los estados de cuenta, realizando constantes visitas y gestiones de cobro por medio de teléfono, correo electrónico, entre otros. **(Ver hallazgo 2.4, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.10)**

**4.5.8** Realizar una supervisión constante al personal que factura y gestiona el cobro, dejando evidencia por escrito de dicha supervisión **(Ver hallazgo 2.4, 2.6, 2.8, 2.9 y 2.14)**

**4.5.9** Girar instrucciones por escrito a los gestores de cobro para la aplicación inmediata, en un mes calendario, de los depósitos que se mantienen pendientes de aplicar a las cuentas de clientes. **(Ver hallazgo 2.8)**

**4.5.10** Elaborar y mantener actualizado, completo, ordenado y foliado un expediente para cada uno de los clientes que han obtenido crédito con la Imprenta Nacional **(Ver hallazgo 2.11)**

**4.5.11** Actualizar y trasladar al Jefe Financiero para su revisión, análisis y aprobación el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro. Una vez aprobado, hacer del conocimiento de todo el personal **(Ver hallazgo 2.12)**

**4.5.12** Realizar un análisis y de ser necesario una re-distribución de las funciones que tiene a cargo el personal de crédito y cobro **(Ver hallazgo 2.13)**

**4.5.13** Establecer un mecanismo para el control del trabajo o actividades de los funcionarios que tiene a cargo **(Ver hallazgo 2.13)**

**4.5.14** Elaborar un cronograma para poner al día las funciones de facturación y cobro de la Imprenta Nacional. Dicho cronograma debe ser aprobado por el Jefe Financiero. **(Ver hallazgo 2.13)**

**4.5.15** Mantener actualizada una base de datos que contenga la información necesaria para realizar la gestión de cobro a los clientes que mantienen crédito con la Imprenta Nacional **(Ver hallazgo 2.16)**

**4.5.16** Aplicar, sin excepción, lo contenido en el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro, especialmente en lo referente a las gestiones de cobro y a los requisitos que deben presentar las instituciones para otorgarles crédito. **(Ver hallazgo 2.19)**

**4.5.17.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.6 A la Jefe de Diarios Oficiales**

**4.6.1** Establecer, junto a la Encargada de Crédito y Cobro, el procedimiento por escrito para la situación comentada en el punto 2.2. de este Informe, donde se establezca el procedimiento a seguir, nombre de los responsables, plazo para que los clientes devuelvan facturas y plazo para la respuesta de las solicitudes de Crédito y Cobro, entre otras cosas. **(Ver hallazgo 2.2)**

**4.6.2** Establecer, junto a la Encargada de Crédito y Cobro, un tiempo máximo de respuesta para las solicitudes de corrección de facturas enviadas a Publicaciones. **(Ver hallazgo 2.2)**

**4.6.3** Revisar que la información suministrada por el cliente coincida con lo digitado en el sistema, para su respectiva publicación y evitar errores en la confección de facturas de Crédito y Cobro. **(Ver hallazgo 2.3)**

**4.6.4.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.7. Al Jefe de informática:**

**4.7.1.** Coordinar junto con el departamento de crédito y cobro sobre las mejoras provisionales mientras el sistema integrado se instale en el departamento, con el fin de colaborar a una mejor gestión de cobro en el departamento. **(Ver hallazgo 2.1 y 2.3)**

**4.7.2.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### **4.8. A la Jefe de Recursos Humanos**

**4.8.1.** Realizar un estudio de las funciones que realizan y el puesto que ocupan los Gestores de Cobro de la Sección de Crédito y Cobro. **(Ver hallazgo 2.5)**

**4.8.2.** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

### Apéndice No 1

#### **Monto Actualizado de las Deudas pasadas por Incobrables**

**Al 31 de diciembre del 2014**

a) **Mediante Acuerdo de Junta Administrativa 5677-12-2009 del 09/12/2009**

108-090	Ministerio de Seguridad Pública	¢ 3.068.806.00
---------	---------------------------------	----------------

b) **Mediante Acuerdo de Junta Administrativa 5678-12-2009 del 16/12/2009**

105-040	Ministerio de la Presidencia y Presidencia de la República	¢ 213.323.00
---------	--	--------------

c) **Mediante Acuerdo de Junta Administrativa 5751-04-2010 del 21/04/2010, pero fue derogado mediante el Acuerdo de Junta Administrativa 5760-07-10 del 07/07/2010**

152	Municipalidad de Paraíso	¢ 19.520.00
981	SINART	1.368.222.00
960	INVU	65.000.00
106-045	Ministerio de Gobernación	894.734.00
Varios	Escuela de Gravilias	83.240.00
Varios	Instituto Panamericano	169.215.00
Varios	Teatro Shenne	137.030.00
998	FUNDEBIPO	440.762.00
Varios	Colegio de Periodistas	470.000.00
Varios	Embajada de España	1.428.159.00

<b>Sub-Total.....</b>	<b>¢ 5.075.882.00</b>
-----------------------	-----------------------

## Apéndice No 2

### Prueba de Auditoría de Expedientes

**Objetivo Específico:** Revisar la información que se encuentra en los expedientes, para determinar si se han estado enviando estados de cuenta a los clientes y si se encuentran al día.

Códig	Cliente	Bitácoras de llamadas	Estados de cuenta mensuales 2013 recibidos	Estados de cuenta mensuales 2014 recibidos	Expedientes foliados	Bitácoras de visitas	Suspensión de crédito	Facturas viejas	Observaciones
<b>Ministerios</b>									
101	Asamblea Legislativa	No hay Nota con fecha 19/11/2013 Nota 14/06/2014	Setiembre, Octubre y Noviembre los estados de cuenta no tienen firma de recibido. Un oficio de diciembre recibido febrero 2014.	No tiene recibido febrero, marzo, mayo, Agosto y Noviembre.	No todo hasta el folio 435	No hay	No hay	26/12/2012; una factura del 2013 y varias del 2014	Hojas y facturas sueltas.
106-049	Dinadeco	Nota del 11/05/2014, se envió con firma sin sello. Y el 16/12/2014 otra nota	No hay oficios, ni recibidos en los estados de cuenta de Setiembre y Noviembre.	Del 2014 solo hay de Setiembre y Diciembre.	No todas hasta el 61, inclusive hay hojas sueltas.	No hay	No hay	10/2012, 05/2013 hay dos 07 /2013 hay una	Hojas y facturas sueltas. Un oficio enviado el 13/10/2014 con firma del Director General y recibida por el Jefe financiero el 29 /10/ 2014
108-090	Ministerio de seguridad Pública	No hay llamadas, hay una nota del Director General y el Jefe Financiero con fecha 10 / 2014.	Una nota y estado de cuenta en el mes de diciembre. Aviso de una factura en el mes de Setiembre, Junio nota y estado de cuenta mes de abril.	Diciembre de 2014, nota y estado de cuenta. Mayo nota y estado de cuenta.	Foliado hasta el 464 pero faltan varias.	No hay	No hay	07/2013 12/2013 02/2014	Hay oficios de devolución de facturas.
111-212	Laboratorio cost. Metrología	Oficio de junio preguntando por depósito y otro donde explican.	Diciembre 2013, setiembre una nota de la Encargada de Crédito y Cobro y del Jefe Financiero.	Diciembre 2014, firmado por Encargada de Crédito y Cobro y Jefe financiero.	Foliado hasta 166, pero incompleto	No hay	No hay	11/2013 hay dos 12/2013 hay una	Hay una impresión de un correo electrónico de Lacomet del 11 / 2014 solicitando estados de cuenta al Gestor de Cobro correspondiente. Devoluciones de facturas.
112-301	Consejo Nacional de Consecione.	No hay	Solamente en el mes de marzo.	Solamente en el mes de Diciembre y Mayo	Hay hojas sin foliar	No hay	No hay	/	/



110-179	SENASA	Han enviado oficios preguntando	En el mes de Septiembre el Gestor de Cobro envía una nota y estado de cuenta	Diciembre	Faltan hojas por foliar	No hay	No hay	abr-14	/
112-303	CONAVI	2013 envío de correo No hay bitácoras de llamada	Diciembre y marzo	En el mes de diciembre la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero envían nota.	Hay pero faltan por foliar	No hay	No hay	may-14	La Encargada de Crédito y Cobro está acomodando los expedientes cronológicamente, además indican que hay una factura que no está en la base de datos y otra que fue devuelta.
119-780	Ministerio de Justicia y Paz	No hay bitácora de llamadas	No envió estados de cuenta. Pero si hay un oficio que pregunta por facturas antiguas.	En el mes de diciembre la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero envían nota.	Faltan hojas por foliar	No hay	No hay	11/2011 11/2012 12/2011 12/2012 2013 no hay	Devolución de facturas.
117-750	Ministerio de Cultura	Envían nota por factura antigua en Octubre por parte del Director General y el Jefe Financiero.	Nota enviada por la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero en el mes de diciembre. Marzo de 2013	Nota enviada por la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero en el mes de diciembre. En mayo una nota y un estado de cuenta.	Faltan por foliar algunas hojas	No hay	No hay	01/2014 hay muchas facturas	Por medio de correo piden información. Febrero 2014, enero 2012, 2013, 2014, diciembre de 2013 y octubre de 2013.
125-850	Tribunal Supremo de elecciones			Diciembre	Sí	No hay	No hay	No había	No tiene movimientos desde el 2011.
126-795	Ministerio de Comercio exterior	Envían nota por factura antigua en Octubre por parte del Director General y el Jefe Financiero.	No hay envío	En el mes de diciembre la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero envían nota.	Foliado hasta la 83 falta foliar	No hay	No hay	Marzo 2014 Abril 2014 Junio 2014	
127-860	Mideplan	No hay	No hay	En el mes de diciembre la Encargada de Crédito y Cobro y el jefe Financiero envían nota.	No en el nuevo	No hay	No hay	Setiembre 2014 Junio 2014	
129-880	MINAE	Hay correos 11 / 14 y 03 / 14	Diciembre y Setiembre enviado por el Gestor de Cobro. Marzo enviado por el Gestor de Cobro.	En diciembre nota y estado de cuenta. En junio enviado por el Gestor de Cobro.	Falta foliar	No hay	No hay	06 / 11, 12 / 13, 12/2013	Hojas sueltas. En el mes de Octubre de 2014 se envió oficio por parte del Director General y el Jefe Financiero.

112-301	Concesiones	No hay	Marzo	Enero de 2015 se envía estado de cuenta, un estado de cuenta en diciembre y en Junio enviado por el Gestor de Cobro.	Falta foliar	No hay	No hay	abr-13	
<b>Municipalidades</b>									
257	Belén	No hay	Abril	No hay	Falta foliar	No hay	No hay	hay amarillas de junio 2012	
110	Naranjo	No hay	No hay	No hay	Solo una hoja falta por foliar	No hay	No hay	Oct. 2014, Dici. 2014	
120	Zarcero	hay un correo en julio	Abril	No falta	Falta foliar	No hay	No hay	No	Tiene un anticipo por 10,520,00
86	Pérez Zeledón	No hay	No hay	No hay	si	No hay	No hay	mar-13	
116	Orotina	No hay	Abril	No hay	No	No hay	No hay	07/10/2011	
150	Cartago	No hay	No hay	Febrero sin recibido	hojas sueltas hasta 21	No hay	No hay	muchas amarillas 2011, 2012, 2013, 2014	En el estado de cuenta solo muestra tres facturas pendiente( ver E/2-7)
264	Tillarán	No hay	Abril pero no hay recibido	No hay	último 164 hay hojas sin foliar	No hay	No hay	31/12/2013, 02/2014, 04/2014	Hay facturas amarillas febrero 2014, abril 2014
<b>Instituciones Autónomas</b>									
775	Aresep	hay un correo junio	Abril	Diciembre	No hay	No hay	No hay	11/2012, 03/2013, 12/2012, 04/2014, 10/2014	Hay muchas facturas amarillas.
780	Universidad de Costa Rica	Hay correos	05/12/2013 pero lo recibieron el 03/02/2014 nota de crédito y el Jefe financiero	29/07/2014 y 17/12/2014	No hay	No hay	No hay	07/03/2013, 20/10/2014, 11/11/2014	Hay algunas amarillas.
750	Pani	Oficio de julio explicand fact.	No hay	julio, diciembre	No hay	No hay	No hay	07/2012, 08/2012	hay correos set. 2014 pregunt. Sobre fact. 08/2014
815	ICE	hay oficio 03/2013, 03/2014, 08/2014	Abril, diciembre	Agosto, Diciembre	No hay	26/02/2014 El gestor y la encargada de crédito y cobro	No hay	04/2012, 11/2012, 03/2013	Nov. 2014 hay nota de Sergio y don Jorge sobre facturas vencidas hay correos de set, agos, marz, febrero 2014, octu 2013

820	INCOP	No hay	Diciembre	Diciembre firma Ale y Sergio	No hay	No hay	No hay	02/2013=7, 12/013=1	Ordenado
925	Banco Nacional	Correo octubre 2014	Abril, Diciembre	julio, octubre, noviembre, diciembre	No hay	No hay	No hay	04/2013, 11/2013	24/12/2014 el BN indica que ya muchas facturas fueron cancel. 7 oficios de devoluciones de facturas
955	INS	Correo octubre 2014 y varios por multas 04 y 05 del 2014	Diciembre	Mayo hay una nota firmada por el Jefe administrativo, diciembre	No hay	si hay por don Sergio 25/03/2014	No hay	11/2011, 04/2012, 06/2012	hay muchas facturas 2012 y muchas devoluciones de facturas
991	INCOFER	No hay	Diciembre	Se imprime estado de cuenta diciembre pero éste se envía en 01/2015	No hay	No hay	No hay	dic-14	
810	Editorial Costa Rica	Hay correo 09/2013	Julio, Diciembre	Diciembre	No hay	No hay	No hay	11/2012, 05/2013, 09/2013 hay más 2013 y 2014	La contabilidad de la Editorial es la que envía los cuadros
960	INVU	No hay	Diciembre y Abril	No hay	Falta foliar	No hay	No hay	si hay pero no se distingue fecha	

Fuente: Información revisada en los expedientes de Crédito y Cobro.

### Apéndice No 3

#### Cuentas por Cobrar Diversas al 31 de diciembre del 2014

Fecha	Funcionario/Detalle	Monto al 31-12-2014
1996, 1999, 2001	<b>Mario Céspedes</b> Retenciones ₡27.089.45, choque ₡16.437.00, Beeper ₡21.000.00, Libros L-1201-035 ₡12.120.00	76.646,45
Dic. 1999	<b>Bernal Ovares</b> Parte de vehículo	6.500,00
Marzo 2007	<b>Alonso Araya</b> Celular febrero 2007 y marzo 2007	13.814,55
Dic. 2001	<b>Willie Vargas Thames</b> Accidente Automóvil, deducible four runner ck 7163 oc 19674	90.000,00
Feb. 2003	<b>Karen Valverde</b> Becas	89.250,00
Setiemb. 2002	<b>Lic. Bienvenido Venegas</b> Celular agosto 02	15.385,00
2005-2007	<b>Alejandro Solano</b> Faltantes de Caja	76.137,99
	<b>Maicol</b> Sobrante y faltantes de caja	22.379,34
2003-2006	<b>Melissa Thompson</b> Faltantes de caja, beca	265.419,00
Junio 2011	<b>Adolfo Artavia</b> Celular Junio 2011	54.189,50
2004-2005	<b>Gilbert Ramírez</b> Celular, Accidente Four Runer PLACA 250-006	320.353,70
Octubre 2007	<b>Eduardo Ramírez</b> Viáticos a México	63.456,28
Abril 2011	<b>Mario Araya</b> Deducible Accidente de Vehículo	8.199,00
Junio 2014	<b>Gerardo Sánchez</b> Girado de más, se pagó más en planilla, fallecido	132.649,55
Agosto 2014	<b>Esteban Tormo</b> Depósito aplicado a dos publicaciones.	192.140,00
Julio 2007	<b>Empresa Novus S.A.</b> Robo de depósito y monto pendiente	1.289.647,00
Abril 2010	<b>Desconocidos</b> Cheques Robados ND 615 y ND 9402	2.740.650,00
Marzo 2005	<b>Credomatic</b>	25.299,23
Abril 2013	C-0305-109 y G-07-07-102 (Asalto)	74.457,20
Octubre 2013	<b>Banco Nacional</b>	10.034,80
Febrero 2014	J-1013-131 y B-0214-128	5.479,50
2008, 2009, 2012, 2014	<b>Otros</b> CCSS, Faltante, ND, Municip. Guácimo, Roaming	151.377,00 651.350,00 186.890,60
	<b>Total.....</b>	<b>6.561.705,69</b>

### Apéndice No 4 Resumen de Confirmación de Saldos Al 31 de diciembre del 2014

**Objetivo específico:** Revisar la información que suministraron los clientes, con la intención de comparar y verificar si la base se encuentra actualizada con la información de ellos.

Municipalidades	Estado de cuenta saldo por cliente, informe presentado a contabilidad	Estados de cuenta suma de todas las facturas por institución	Saldo confirmado por el cliente al 30/06/2014	Diferencia entre Suma de facturas por institución entre saldo confirmado por cliente	Observaciones por parte del cliente
Naranjo	74.110,00	74.110,00	0,00	74.110,00	no tiene pendientes
Zarcero	12.260,00	393.700,00	393.700,00	0,00	
Perez Zeledón	363.840,00	363.840,00	0,00	363.840,00	no tiene pendientes
Belén	2.051.020,00	2.028.470,00	0,00	2.028.470,00	no tienen facturas pendientes pero si 7 solicitudes pendientes en espera de facturas
Ministerios	Estado de cuenta saldo por cliente, informe presentado a contabilidad	Saldo Estados de cuenta por institución	Saldo confirmado por el cliente al 30/06/2014	Diferencia entre Suma de facturas por institución entre saldo confirmado por cliente	Observaciones por parte del cliente
Asamblea Legislativa	26.251.503,00	26.751.578,00	0,00	26.751.578,00	no hay pendientes
Presidencia de la República	4.492.310,00	4.502.240,00	890.390,00	3.611.850,00	
Ministerio de la presidencia unid. Esp. Intervención	551.035,00	551.035,00	N/R		solo envió respuesta de que no recibe estado de cuenta desde enero 2014
Ministerio de gobernación y policía	413.278,00	1.158.814,00	0,00	1.158.814,00	no hay pendientes
Ministerio de gobernación y policía (Dinadeco)	1.068.272,00	57.970,00	57.970,00	0,00	
Ministerio de seguridad	7.353.240,00	7.209.240,00	1.631.110,00	5.578.130,00	
Ministerio de hacienda Adm superior 132-00	34.052.102,80	34.069.970,00	N/R		¢74,330 son solicitudes pendientes que no tiene facturas
Ministerio de hacienda Asesoría hacendaria 134-04	31.720,00	31.720,00	N/R		¢317,490 son solicitudes pendientes que no tiene facturas
Minist. Hda-Gestion Aduanera 134-03	13.695.472,60	13.881.065,00	N/R		¢1058210 son solicitudes pendientes que no tienen facturas

*Minist. Hda-Dire y coord de proceso presup 136-02	261.050,00	708.840,00	N/R		€708840 son solicitudes pendientes que no tienen facturas
Servicio Nal. De salud animal - MAG-	800.210,00	800.210,00	442.130,00	358.080,00	
Labo. Cost. Merologia (LACOMET)	828.630,00	828.430,00	927.680,00	- 99.250,00	
MOPT	10.525.370,00	10.474.140,00	10.373.400,00	100.740,00	
Consejo Nacional de concesiones	211.435,00	211.435,00	0,00	211.435,00	no hay pendientes
Consejo Nacional de vialidad	1.946.820,00	1.946.820,00	367.910,00	1.578.910,00	
Ministerio de Educ. publica	10.580.487,50	11.316.819,00	3.451.350,00	7.865.469,00	
Inst. desarro. Prof Uladislao Gamez S.	1.093.960,00	1.093.960,00	596.500,00	497.460,00	Ellos indican que tienen un saldo a favor de 12160 y que no les han resuelto
Ministerio de Salud	40.525.245,40	40.631.005,40	N/R		no se lleva contabilidad
Ministerio de trabajo y seguridad social	438.690,00	117.890,00	0,00	117.890,00	no tenían pendientes, solo enviaron un estado de cuenta de pagos
Consejo de Salud Ocupacional	78.735,00	0,00	0,00	0,00	no tiene pendientes
Ministerio de cultura, juventud	3.064.265,00	2.364.630,00	N/R		Tienen varias órdenes de compra pendientes, y envían un cuadro de facturas que a ellos no les corresponden, y oficios con respuestas de noviembre y diciembre 2013 para setiembre 2014 mantienen los mismos problemas
Instituto nacional de las mujeres	1.227.270,00	1.227.270,00	13.880,00	1.213.390,00	
Museo Dr. Rafael Calderón Guardia	650.000,00	650.000,00	0,00	650.000,00	no hay pendientes
Ministerio de justicia y paz	290.545,00	300.945,00	241.800,00	59.145,00	
Defensoría de los Habitantes	164.645,00	164.645,00	0,00	164.645,00	no tiene pendientes
Tribunal Supremo de elecciones	12.138.555,00	13.369.820,00	3.220.060,00	10.149.760,00	
Ministerio de comercio exterior	42.427.135,00	42.437.780,00	40.345.870,00	2.091.910,00	
Ministerio de planificación Nal	- 43.605,00	59.320,00	59.320,00	0,00	no lleva exc, pero si envío la lista con pagos hechos
Ministerio de ciencia y tecnología	1.175.585,00	1.199.085,00	6.281.340,00	- 5.082.255,00	
Ministerio del ambiente y energía	3.656.964,10	3.240.870,00	N/R		€55230 son proformas pendientes no tienen las facturas

<b>Autónomas</b>	<b>Estado de cuenta saldo por cliente, informe presentado a contabilidad</b>	<b>Saldo Estados de cuenta por institución</b>	<b>Saldo confirmado por el cliente al 30/06/2014</b>	<b>Diferencia entre Suma de facturas por institución entre saldo confirmado por cliente</b>	<b>Observaciones por parte del cliente</b>
Patronato Nacional de la infancia	2.830.945,00	2.786.915,00	135.260,00	2.651.655,00	Tiene órdenes de compra por ₡12.972.784,20 que no han recibido facturas
Senara	2.565.720,00	2.638.120,00	2.750.050,00	- 111.930,00	tienen 3 órdenes de compra sin factura por ₡120,590 y cks sin retirar
ARESEP	37.088.540,00	38.396.960,00	48.250,00	38.348.710,00	
Universidad de Costa Rica	3.602.680,00	4.502.680,00	N/R		no pueden darnos ese dato no tienen conta
Editorial Costa Rica	17.422.430,00	18.672.430,00	15.487.460,00	3.184.970,00	
ICE	3.092.980,00	5.577.530,00	N/R		₡24,003,334 la información fue entregada a base de órdenes de compra
Instituto cost. De puertos del paci	364.710,00	364.710,00	155.350,00	209.360,00	
Banco de Costa Rica	1.645.015,00	1.659.115,00	N/R		no lleva un archivos de cuentas por pagar pero si me enviaron las canceladas
BN Valores	32.080,00	32.080,00	0,00	32.080,00	no hay pendientes
Instituto Nacional de Seguros	27.505.894,00	35.891.576,70	1.775.630,00	34.115.946,70	
INVU	72.800,00	80.000,00	0,00	80.000,00	no hay pendientes
INCOFER	65.390,00	65.390,00	0,00	65.390,00	no hay pendientes
<b>Totales</b>	<b>318.741.339,40</b>	<b>334.885.173,10</b>	<b>89.646.410,00</b>	<b>138.020.302,70</b>	

Fuente: Estados de cuenta Saldo por cliente de crédito y cobro, estados de cuenta por institución de crédito y cobro, confirmación de saldos de los clientes de crédito y cobro.

### Apéndice No 5

#### Monto Adeudado por el Poder Judicial (Boletín Judicial) Principio de Gratuidad

Meses	2012	2013	2014	2015
Enero		23,251,410.00	46,920,326.00	32,278,672.00
Febrero		30,743,780.00	22,204,675.00	34,621,867.00
Marzo	15,577,302.00	20,464,555.00	23,476,205.00	
Abril	8,976,280.00	17,077,365.00	78,050,259.00	
Mayo	23,376,070.00	24,540,260.00	76,927,462.00	
Junio	28,555,120.00	91,052,010.00	60,129,525.00	
Julio	32,877,855.00	24,924,430.00	32,488,158.00	
Agosto	27,615,110.00	11,649,680.00	50,044,323.00	
Setiembre	18,435,597.00	18,302,140.00	32,521,597.00	
Octubre	31,441,580.00	30,953,221.00	63,040,455.00	
Noviembre	27,925,420.00	41,884,778.00	25,932,832.00	
Diciembre	12,056,460.00	37,552,406	31,398,253.00	
<b>Total €</b>	<b>226,836,794.00</b>	<b>372,396,035.00</b>	<b>543,134,070.00</b>	<b>66,900,539.00</b>
<b>Monto Total acumulado a Diciembre 2014</b>			<b>€ 1.142.366.899</b>	
<b>Monto Total acumulado a Febrero 2015</b>			<b>€ 1,209,267,438</b>	

Fuente: Información entregada por el departamento de publicaciones.