

**Defensoría de los Habitantes de la República**

---

**Carta de Gerencia CG 1-2021**

**Informe final**

San José, 19 de diciembre del 2022.

Señores  
Defensoría de los Habitantes de la República

Estimados señores:

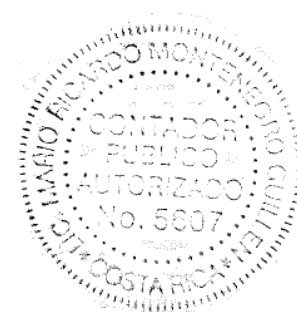
Según nuestro contrato de servicios profesionales, efectuamos la visita de auditoría externa correspondiente al período 2021, a la Defensoría de los Habitantes de la República y con base en el examen efectuado, notamos ciertos aspectos referentes al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad, los cuales sometemos a consideración de ustedes en esta carta de gerencia CG1-2021.

Considerando el carácter de pruebas selectivas en que se basa nuestro examen, ustedes pueden apreciar que se debe confiar en métodos adecuados de comprobación y de control interno, como principal protección contra posibles irregularidades que un examen basado en pruebas selectivas puede no revelar, si es que existiesen. Las observaciones no van dirigidas a funcionarios en particular, sino únicamente tienden a fortalecer el sistema de control interno y los procedimientos de contabilidad.

Agradecemos una vez más la colaboración recibida de los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes de la República y estamos en la mejor disposición de ampliar o aclarar el informe que se adjunta en una sesión conjunta de trabajo cuando nos convoquen.

**DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS  
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS**

Lic. Ricardo Montenegro Guillén  
Contador Público Autorizado N° 5607  
Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 7  
Vence el 30 de setiembre del 2023.



“Exento de timbre de Ley número 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición de su artículo número 8”.

## TRABAJO REALIZADO

Presentamos los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicadas durante nuestra visita a la Defensoría de los Habitantes de la República, así como los resultados obtenidos:

### a) Procedimientos generales

- Solicitamos los manuales de procedimientos y reglamentos internos establecidos por la Defensoría de los Habitantes de la República de las diferentes áreas que lo conforman.
- Realizamos la evaluación de control interno de las diferentes áreas, con el fin de evaluar y conocer el manejo operativo de diversos aspectos que tienen influencia en el proceso de preparación y presentación de los estados financieros de la Defensoría de los Habitantes de la República.
- Solicitamos los estados financieros emitidos por la institución, al 31 de diciembre del 2021.
- Solicitamos la correspondencia recibida y enviada por parte de la Contabilidad Nacional y la Dirección General de Presupuesto Nacional al 31 de diciembre de 2021.
- Aplicamos los cuestionarios de control interno a las siguientes cuentas de: efectivo, propiedad, planta y equipo, inventarios y gastos, con la finalidad de verificar si los procedimientos utilizados son los óptimos y se siguen con los lineamientos correspondientes.
- Solicitamos los informes de auditoría interna emitidos de enero a diciembre de 2021, para determinar hechos relevantes que se deban tomar en cuenta en esta visita de auditoría.
- Realizamos la lectura de los informes más relevantes de Auditoría Interna, correspondientes del 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021.
- Solicitamos los libros contables actualizados al 31 de diciembre del 2021.
- Verificamos los libros contables proporcionados por la Defensoría de los Habitantes de la República.
- Verificamos si existe un sistema de información debidamente integrado para las actividades de la Institución.

### **Resultado de la revisión:**

Como resultado de la revisión, determinamos que se presenta un nivel de riesgo bajo, debido a la situación que mencionamos a continuación:

## **HALLAZGO 1 : CARENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DEBIDAMENTE INTEGRADO.**

### **CONDICIÓN:**

Al efectuar nuestro entendimiento sobre las distintas actividades de control interno desarrolladas por la Institución, determinamos que no existe un sistema integrado para la ejecución de las diferentes áreas. A la fecha se cuenta con los siguientes sistemas:

| <b>Departamento</b> | <b>Sistema actual</b>                 |
|---------------------|---------------------------------------|
| Recursos Humanos    | Sistema de Hacienda                   |
| Presupuesto         | Sistema de Formulación Presupuestaria |
| Proveeduría         | SICOP                                 |
| Contabilidad        | Excel                                 |
| Inventarios         | SIAFI                                 |

Al no contar con un sistema de información debidamente integrado entre las áreas y de acuerdo con las necesidades actuales de la información que requiere las actividades desarrolladas por la entidad, no se presenta la información de forma confiable y oportuna o bien podrían presentarse errores en el flujo de información.

### **CRITERIO:**

En el artículo No°16 de la Ley General de Control Interno indica:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental Institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental debe estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deben contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”

Por otra parte, Según el Manual de Normas del Control Interno para el Sector Público en el capítulo V: Normas sobre sistemas de información, punto 5.3, Armonización de los sistemas de información con los objetivos menciona:

“La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos Institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI. La adecuación de tales sistemas a los objetivos Institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico Institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento”.

## RECOMENDACIÓN:

Implementar un sistema de información que permita tener las bases de datos y los registros efectuados a nivel contable de manera integrada.

### b) Efectivo

- Realizamos una cédula sumaria comparativa con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de la cuenta de efectivo.
- Revisamos las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas corrientes que posee la Defensoría de los Habitantes de la República al 31 de diciembre del 2021 y realizamos los siguientes procedimientos:
  - Verificamos que se realizaran conciliaciones bancarias mensuales.
  - Verificamos que presentaran las firmas de “hecho por” y “revisado por”.
  - Verificamos que las cuentas bancarias que respaldan las conciliaciones se encuentren a nombre de la Defensoría de los Habitantes.
  - Verificamos que en las conciliaciones se especifique el tipo de moneda de cada cuenta corriente.
  - Revisamos que el movimiento contable coincida con el saldo mostrado en la conciliación a la fecha de corte.
  - Dimos seguimiento al saldo según el Banco hasta el estado bancario de corte.
  - Dimos seguimiento al saldo según libros hasta el libro mayor general.
  - Pusimos a prueba la exactitud aritmética de la conciliación bancaria.
  - Revisamos la antigüedad de las partidas pendientes en las conciliaciones bancarias.
  - Dimos seguimiento a los depósitos en los montos en tránsito hasta el estado bancario de corte y determinamos si fueron registrados en el periodo apropiado.
- Solicitamos los arqueos de caja chica y fondos rotativos, efectuados en el periodo 2021.
- Realizamos un arqueo de los formularios de cheques en blanco, a la fecha de revisión.
- Efectuamos el procedimiento de confirmaciones de saldos de todas las cuentas bancarias con corte al 31 de diciembre del 2021.

### Resultado de la revisión:

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas determinamos que la cuenta de efectivo presenta un nivel de riesgo bajo; sin embargo, se presenta la siguiente situación:

## **HALLAZGO 2 : DEFICIENCIAS EN LOS ARQUEOS EFECTUADOS AL FONDO FIJO.**

### **CONDICIÓN:**

Mediante la revisión de los arqueos al fondo fijo, efectuados en el periodo 2021, determinamos las siguientes situaciones:

- a) No obtuvimos evidencia de los arqueos al fondo para los meses de enero, junio y noviembre del 2021.
- b) El documento del arqueo carece del nombre de la institución y el membrete que distinguen el documento como de la entidad.
- c) No identificamos las firmas ni nombres de la persona que efectúa el arqueo (Jefatura Inmediata) ni del custodio del arqueo.

El no mantener un adecuado control de arqueos de caja chica por parte de la administración puede ocasionar que se dejen de detectar usos indebidos de estos fondos.

### **CRITERIO:**

El Reglamento de Fondo de Trabajo y Cajas Chicas de la Defensoría de los Habitantes establece lo siguiente:

**Artículo 56. De las obligaciones de realizar arqueos:** El Administrador del Fondo de Trabajo es responsable de realizar un arqueo semanal. En forma frecuente, al menos una vez por mes, corresponderá la Jefatura inmediata de cada dependencia donde se administre un Fondo de Trabajo realizar arqueos sorpresivos al Fondo, sin menoscabo de los arqueos que, en el momento que así lo consideren, puedan realizar la Auditoria Interna o el Departamento Financiero Contable.

**Artículo 57. De las obligaciones del respaldo documental de los arqueos:** Los funcionarios que realicen arqueos a los Fondos de Trabajo deben dejar constancia formal de los hallazgos detectados, mediante documento firmado por el funcionario que lo realiza y el Administrador del Fondo.

### **RECOMENDACIÓN:**

Se deben de acatar por parte de la administración los procedimientos descritos en el reglamento de fondos de trabajo y caja chica vigente, mediante la realización como mínimo de 12 arqueos al año por parte de la jefatura inmediata del administrador, para los cuales se debe de contar con evidencia de su realización y con una adecuada segregación de actividades para ejecutarlo.

### **c) Cuentas por cobrar**

- Realizamos una cédula sumaria comparativa con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen las cuentas por cobrar.
- Solicitamos las políticas contables aplicables a las cuentas por cobrar para el periodo en revisión.
- Cotejamos el registro auxiliar de las cuentas por cobrar con el mayor general de la cuenta a cobrar al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos la prueba de cobro posterior, verificando la recuperación de los saldos en el periodo 2022.

#### **Resultado de la revisión:**

Con base en las pruebas de auditoría determinamos que las cuentas por cobrar presentan un nivel de riesgo bajo.

### **d) Inventario**

- Realizamos cédulas sumarias comparativas, con el fin de determinar las variaciones de un periodo a otro de los saldos de las cuentas que componen el inventario.
- Solicitamos el registro auxiliar del inventario y realizamos una verificación aritmética del mismo, y cotejamos el saldo presentado en el registro auxiliar con el registro contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos una toma física aleatoria en la bodega de materiales y suministros de la Defensoría de los Habitantes.
- Solicitamos la documentación referente a la última toma física realizada por parte de la administración a la bodega de suministros de la Institución del periodo 2021.

#### **Resultado de la revisión:**

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas determinamos que la cuenta de inventarios presenta un nivel de riesgo bajo; sin embargo, determinamos situaciones particulares respecto al control interno, a continuación, se detalla:

### **HALLAZGO 3 : INCORRECTA CLASIFICACIÓN DE LA PARTIDA CONTABLE DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES.**

#### **CONDICIÓN:**

Al efectuar nuestra revisión al 31 de diciembre del 2021, a la partida de inventarios determinamos la existencia de la siguiente cuenta contable:

| <b>Cuenta contable</b> | <b>Descripción</b>         | <b>Saldo al<br/>31/12/2021</b> |
|------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1.1.4.01.01.01.        | Combustibles y lubricantes | ¢6.585.200                     |

Mediante indagación conocimos que esta partida corresponde a las tarjetas de combustible por convenio con BN-FLOTA del Banco Nacional, debido a esto, no corresponde al registro contable como inventario, dado que no es combustible con lo que cuenta la entidad.

Por lo tanto, dicha partida se debe de reclasificar a disponibilidades y proceder con la conciliación del saldo.

#### **CRITERIO:**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE), apartado, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional menciona:

“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”.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Analizar la naturaleza contable de la partida de Combustibles e Inventario, así como el saldo registrado en la contabilidad, dado que es recomendable que estas partidas sean clasificadas dentro de la cuenta de efectivo y equivalentes.

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:**

La cuenta de Combustibles al ser una cuenta que pertenece al grupo de materiales, la tenemos dentro del Inventario, pero su control se lleva por separado. La Defensoría de los Habitantes tiene un convenio con BN-FLOTA del Banco Nacional, donde ellos son los que nos llevan el control por medio de tarjetas que lo utilizan los choferes cada vez que desean echarle combustible a los vehículos.

#### **e) Propiedad, planta y equipo**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone propiedad, planta y equipo.
- Cotejamos el registro auxiliar con el registro contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos el recálculo de la depreciación acumulada y el gasto por depreciación del periodo 2021.
- Solicitamos una muestra de adiciones realizados en el periodo 2021 y revisamos la debida documentación de respaldo de cada adquisición de activo.
- Realizamos la revisión de terrenos y su registro ante el Registro Nacional.
- Realizamos una toma física de activos adquiridos durante el periodo 2021.
- Solicitamos la documentación referente a la última toma física realizada por parte de la administración en el periodo 2021.

#### **Resultado de la revisión:**

Como resultado de la revisión a la cuenta de propiedad, planta y equipo, determinamos que presenta un nivel de riesgo alto, a continuación, se detallan las siguientes deficiencias:

#### **HALLAZGO 4 : SE PRESENTAN DEFICIENCIAS EN LA CUENTA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.**

#### **CONDICIÓN:**

Al efectuar la revisión de la cuenta de propiedad, planta y equipo al 31 de diciembre del 2021, se identificaron una serie de deficiencias las cuales se detallan a continuación:

- a) No se cuenta con un módulo de activo fijo que permita llevar de manera adecuada un registro auxiliar.
- b) El detalle auxiliar proporcionado de activos fijos carece de información relevante como, por ejemplo: ubicación, encargado, especificaciones del activo, no se separan los valores de origen de las mejoras o revaluaciones. Según se nos indica el problema radica al momento de generar el reporte ya que en el sistema si se visualiza esta información.
- c) Al efectuar las conciliaciones de saldos al 31 de diciembre del 2021 entre el registro auxiliar y los saldos contables existen diferencias que se detallan a continuación:

| <b>Valor de origen y mejoras</b> |                                 |                             |                    |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| <b>Descripción</b>               | <b>Saldo según contabilidad</b> | <b>Saldo según auxiliar</b> | <b>Diferencia</b>  |
| Otros equipos de comunicación    | 159.815                         | 4.131.118                   | 3.971.303          |
| Sillas y bancos                  | 32.805.560                      | 32.794.756                  | 10.804             |
| Fotocopiadoras                   | 5.946.521                       | 4.694.600                   | 1.251.921          |
| Computadoras                     | 207.033.805                     | 201.699.871                 | 5.333.934          |
| Otros equipos de cómputo         | 190.209.037                     | 177.802.417                 | 12.406.620         |
| <b>Total</b>                     |                                 |                             | <b>¢22.974.582</b> |

| <b>Depreciación Acumulada</b> |                                 |                             |                      |
|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| <b>Descripción</b>            | <b>Saldo según contabilidad</b> | <b>Saldo según auxiliar</b> | <b>Diferencia</b>    |
| Planta eléctrica              | (30.886.940)                    | (37.964.299)                | (7.077.359)          |
| Otros equipos de comunicación | (1.890)                         | (3.973.194)                 | (3.971.303)          |
| Sillas y bancos               | (28.230.499)                    | (28.219.696)                | (10.804)             |
| Fotocopiadoras                | (5.598.061)                     | (4.346.140)                 | (1.251.921)          |
| Computadoras                  | (172.466.518)                   | (142.710.748)               | (29.755.770)         |
| Otros Equipos de Cómputo      | (157.366.071)                   | (162.303.925)               | (4.937.854)          |
| <b>Total</b>                  |                                 | <b>Total</b>                | <b>¢(47.005.011)</b> |

- d) Efectuamos los recálculos de la depreciación acumulada y los conciliamos con los saldos según contabilidad, determinando las siguientes diferencias:

| <b>Recalculo depreciación acumulada</b> |                             |                               |                   |
|-----------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Descripción</b>                      | <b>Saldo según auxiliar</b> | <b>Recalculo de auditoría</b> | <b>Diferencia</b> |
| Planta eléctrica                        | (37.964.299)                | (30.901.782)                  | 7.062.517         |
| Vehículos                               | (164.666.424)               | (164.810.531)                 | 144.106           |
| Equipos de telefonía                    | (7.857.700)                 | (7.875.283)                   | 17.583            |
| Equipos de radiocomunicación            | (1.780.545)                 | (1.789.626)                   | 9.081             |
| Equipos de audio y video                | (20.724.784)                | (20.810.675)                  | 85.891            |
| Otros equipos de comunicación           | (3.973.194)                 | (3.973.168)                   | 26                |
| Archivadores, bibliotecas y armarios    | (15.201.771)                | (15.213.445)                  | 11.674            |
| Mesas y escritorios                     | (94.459.797)                | (94.530.129)                  | 70.332            |
| Sillas y bancos                         | (28.219.696)                | (28.374.112)                  | 154.417           |
| Fotocopiadoras                          | (4.346.140)                 | (4.346.795)                   | 655               |
| Equipos de ventilación                  | (21.853.923)                | (22.260.209)                  | 406.286           |
| Otros equipos y mobiliario              | (8.899.994)                 | (8.906.636)                   | 6.642             |
| Computadoras                            | (142.710.748)               | (143.422.176)                 | 711.428           |
| Impresoras                              | (21.984.029)                | (22.092.253)                  | 108.224           |
| Modem                                   | (13.064.357)                | (13.218.129)                  | 153.772           |
| Monitores                               | (12.838.224)                | (12.872.287)                  | 34.063            |

| <b>Recalculo depreciación acumulada</b>           |                             |                               |                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| <b>Descripción</b>                                | <b>Saldo según auxiliar</b> | <b>Recalculo de auditoría</b> | <b>Diferencia</b>  |
| UPS                                               | (4.275.013)                 | (4.316.089)                   | 41.075             |
| Otros equipos de cómputo                          | (162.303.925)               | (163.452.203)                 | 1.148.278          |
| Equipos e instrumental médico                     | (2.936.534)                 | (2.955.128)                   | 18.594             |
| Pizarras y rotafolios                             | (3.026.161)                 | (3.047.095)                   | 20.934             |
| Instrumento musical                               | (49.166)                    | (49.583)                      | 417                |
| Equipos y mobiliario                              | (2.645.581)                 | (2.650.978)                   | 5.397              |
| Equipos fotográficos y de revelado                | (3.486.672)                 | (3.492.821)                   | 6.149              |
| Otras maquinarias, equipos y mobiliarios diversos | (26.582.728)                | (26.674.869)                  | 92.141             |
| <b>Total</b>                                      |                             |                               | <b>¢10.309.682</b> |

e) Realizamos el recálculo del gasto por depreciación, determinando las siguientes diferencias:

| <b>Gasto por depreciación</b>                                              |                            |                              |                       |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| <b>Descripción</b>                                                         | <b>Saldo según balance</b> | <b>Saldo según recálculo</b> | <b>Diferencia</b>     |
| Depreciaciones de equipos de transporte, tracción y elevación              | (20.918.643)               | (19.706.042)                 | (1.212.601)           |
| Depreciaciones de equipos de comunicación                                  | (2.364.546)                | (1.303.456)                  | (1.061.090)           |
| Depreciaciones de equipos y mobiliario de oficina                          | (19.673.593)               | (16.900.172)                 | (2.773.421)           |
| Depreciaciones de equipos para computación                                 | (50.060.567)               | (41.494.951)                 | (8.565.615)           |
| Depreciaciones de equipos sanitarios, de laboratorio e investigación       | (217.932)                  | (167.129)                    | (50.804)              |
| Depreciaciones de equipos y mobiliario educacional, deportivo y recreativo | (284.674)                  | (27.848)                     | (256.826)             |
| Depreciaciones de maquinarias, equipos y mobiliarios diversos              | (2.296.259)                | (1.684.006)                  | (612.253)             |
| <b>Total</b>                                                               |                            |                              | <b>¢ (14.532.609)</b> |

## CRITERIO:

Las Normas de control interno para el Sector Público versión N-2-2009-CO-DFOE establecen lo siguiente:

4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas se indica “La exactitud de los registros sobre los activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.

5.6 Calidad de la información: 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.

5.6.3 Utilidad. 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.

## **RECOMENDACIÓN:**

Efectuar las respectivas correcciones a las situaciones que presenta el registro auxiliar de manera que se presente toda la información completa y conciliada que concierne a la cuenta de propiedad, planta y equipo, esto mediante un levantamiento total de los activos de la Defensoría, este proceso es fundamental como parte de la adopción de las NICSP. Además, es necesario modificar el registro auxiliar de los activos de la Defensoría para que el mismo presente y revele aspectos básicos de identificación y control mínimos como los mencionados a continuación:

- Descripción detallada del activo.
- Fecha de adquisición o de entrada si proviene por transferencia de obras en proceso, proveedor o constructor.
- Ubicación física.
- Responsable del bien.
- Número de placa
- Estado de conservación.
- Tasa de depreciación.
- Autorización y fecha de baja.
- Entre otros.

## **HALLAZGO 5 : INCORRECTA ASIGNACIÓN DE VIDAS ÚTILES A LAS PARTIDAS DE EDIFICIOS Y BODEGAS.**

### **CONDICIÓN:**

Al efectuar la revisión del registro auxiliar de la partida de Edificios de oficinas y atención al público y bodegas, determinamos que a lo largo de la vida del activo se han efectuados los siguientes registros contables:

| <b>Descripción</b>    | <b>Fecha Ingreso</b> | <b>Vida útil en meses</b> |
|-----------------------|----------------------|---------------------------|
| Edificio D.H.R.       | 1/2/2001             | 600                       |
| Adiciones y mejoras 1 | 1/11/2008            | 600                       |
| Adiciones y mejoras 2 | 1/3/2010             | 600                       |
| Adiciones y mejoras 3 | 1/8/2010             | 600                       |
| Avaluó # 1 - 2016     | 1/2/2017             | 600                       |
| Avaluó # 2- 2018      | 1/12/2018            | 600                       |

Por lo que observamos las siguientes situaciones:

- La vida útil utilizada tanto para el valor original, mejoras y avaluó es de 600 meses, por lo tanto, no se ha efectuado una actualización de la vida útil conforme a los nuevos registros contables.
- El último avaluó realizado presenta fecha del 2018, con una antigüedad de 3 años a la fecha de revisión.

Lo correcto es que la vida útil de activo aumente de valor conforme a las adiciones y revaluaciones efectuadas al activo, con el objetivo de evitar que el costo original se deprecie antes de las adiciones y de los avalúos efectuados.

Además, en el proceso de adopción de las NICSP lo correcto sería asignarles el costo atribuido a estos activos de propiedad, planta y equipo.

### **CRITERIO:**

#### **NICSP 33- ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NICSP DE BASE DE ACUMULACIÓN (O DEVENGO)**

Costo atribuido es un importe usado como sustituto del costo o del costo depreciado en una fecha determinada.

El uso del costo atribuido para medir activos o pasivos

**64.** Una entidad que adopta por primera vez las NICSP puede optar por medir los activos o pasivos siguientes a su valor razonable cuando no esté disponible información fiable del costo de los activos y pasivos y usar ese valor razonable como el costo atribuido para:

(c) propiedades, planta y equipo (véase la NICSP 17);

**67.** Una entidad que adopta por primera vez las NICSP puede optar por usar el importe de revaluación de las propiedades, planta y equipo según su base contable anterior como costo atribuido si la revaluación fue, en la fecha de la revaluación, comparable, en general, al:

(a) valor razonable; o

(b) al costo o al costo depreciado, según proceda, de acuerdo con las NICSP, ajustado para reflejar, por ejemplo, cambios en un índice de precios general o específico.

### RECOMENDACIÓN:

Se recomienda a la administración el efectuar la revaluación de los activos con el objetivo de determinar el valor razonable y la vida útil del activo, y proceder con el registro contable aplicando el uso del costo atribuido en cumplimiento de la adopción de la NICSP.

### HALLAZGO 6 : LIMITACIÓN AL ALCANCE CON LA REVISIÓN DE ADICIONES Y RETIROS DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.

#### CONDICIÓN:

Mediante la revisión de las cuentas de propiedad, planta y equipo de enero a diciembre del 2021, identificamos que en el periodo se dieron variaciones en las cuentas contables, sin embargo, no se nos proporcionó el movimiento contable del periodo auditado, limitando efectuar la revisión de dichas variaciones.

Como ejemplo identificamos las siguientes partidas con variación:

| Cuenta                                  | Saldo al<br>31/12/2021 | Saldo al<br>31/12/2020 | Variación    |
|-----------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| Terrenos p                              | 693.661.682            | 696.120.129            | (2.458.447)  |
| Edificios                               | 580.526.370            | 571.286.402            | 9.239.968    |
| Bodega-mejoras                          | ---                    | 15.000.000             | (15.000.000) |
| Planta eléctrica-mejoras                | 32.181.390             | 33.600.000             | (1.418.610)  |
| Vehículos-mejoras                       | 143.537.607            | 148.872.405            | (5.334.798)  |
| Equipos de audio y video-mejoras        | 15.884.868             | 657.409                | 15.227.458   |
| Equipos y mobiliario de oficina-mejoras | 14.222.282             | 7.476.309              | 6.745.973    |
| Mesas y escritorios-mejoras             | 118.881.163            | 2.407.732              | 116.473.431  |

| <b>Cuenta</b>                    | <b>Saldo al<br/>31/12/2021</b> | <b>Saldo al<br/>31/12/2020</b> | <b>Variación</b> |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------|
| Sillas y bancos-mejoras          | 13.891.052                     | 3.472.450                      | 10.418.602       |
| Computadoras-mejoras             | 99.172.467                     | 203.404.183                    | (104.231.716)    |
| Otros equipos de cómputo-mejoras | 115.742.391                    | 20.881.108                     | 94.861.283       |

Sin embargo, al revisar el registro auxiliar determinamos que durante el periodo 2021 solo existen dos activos con fecha de capitalización de dicho periodo, por lo tanto, no son consistentes los movimientos con el registro o detalle auxiliar.

| <b>Activo</b> | <b>Descripción</b>             | <b>Fecha<br/>ingreso</b> | <b>Vida<br/>útil</b> | <b>Subpartida</b> | <b>Valor<br/>original</b> |
|---------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|
| AFI006459     | Convertidor de medios monomodo | 10/12/2021               | 60                   | 50103             | 79.907,50                 |
| AFI006460     | Convertidor de medios monomodo | 10/12/2021               | 60                   | 50103             | 79.907,50                 |

Para los retiros de activos solo obtuvimos las actas de eliminación sin embargo no fue posible relacionarlos con los movimientos contables debido a la carencia de los mismos.

#### **CRITERIO:**

Las normas de Control Interno para el Sector Público indica en su en su apartado 5.4, gestión documental.

“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.”

#### **RECOMENDACIÓN:**

Establecer un procedimiento para una debida gestión documental, con el fin que la información pueda ser archivada de manera digital e impresa, de modo que se pueda contar documentación soporte suficiente y adecuada, y debidamente aprobada que respalde los movimientos contables registrados en el periodo.

## **HALLAZGO 7 : EXISTE DIFERENCIA EN CONCILIACIÓN DE LOS TERRENOS REGISTRADOS A NIVEL CONTABLE CON LOS DATOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.**

### **CONDICIÓN:**

Como parte de nuestros procedimientos de auditoría solicitamos el registro auxiliar de los terrenos que forman parte de la Defensoría al 31 de diciembre del 2021, realizamos la verificación en el registro de la propiedad y pudimos determinar lo siguiente:

- El terreno 5-00003872, ubicado en Liberia, se encuentra a nombre de la Junta de Educación Escuela de Liberia Centro Guanacaste.

### **CRITERIO:**

Marco conceptual de las NICSP  
Representación fiel

3.10 Para ser útil la información financiera debe ser una representación fiel de los fenómenos económicos y de otro tipo que se propone representar. La representación fiel se alcanza cuando la descripción del fenómeno es completa, neutral, y libre error significativo.

La información que representa fielmente un fenómeno económico o de otro tipo describe la esencia de la transacción, otro suceso, actividad o circunstancia subyacente -que no es necesariamente siempre la misma que la de su forma legal.

### **RECOMENDACIÓN:**

Actualizar los registros auxiliares de terrenos mediante una revisión de las propiedades inscritas en el Registro de la Propiedad o de un levantamiento de los terrenos que les pertenecen, con el fin de revelar información financiera pertinente de forma adecuada.

#### **f) Otros activos**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone otros activos.
- Cotejamos el registro auxiliar de los activos intangibles con el registro contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos el recálculo de la amortización acumulada y el gasto por amortización del periodo 2021.
- Solicitamos una muestra de adiciones realizados en el periodo 2021 y revisamos la debida documentación de respaldo de cada adquisición de activo.

## Resultado de la revisión:

De conformidad con las verificaciones efectuadas consideramos que presenta un nivel de riesgo medio, a continuación, se detallan las siguientes deficiencias:

### **HALLAZGO 8 : EXISTEN DIFERENCIAS ENTRE EL SALDO CONTABLE, EL REGISTRO AUXILIAR, EL RECÁLCULO DE AMORTIZACIÓN Y EL GASTO POR AMORTIZACIÓN.**

#### **CONDICIÓN:**

Como parte de nuestros procedimientos de auditoría solicitamos el registro auxiliar de la cuenta activos intangibles al 31 de diciembre del 2021, para lo cual se nos proporcionó el documento; sin embargo, al realizar el recálculo de la amortización y el recálculo del gasto determinamos las siguientes diferencias:

- En la conciliación de la amortización acumulada con el saldo contable, se presenta una diferencia de \$2.859.497.

| Detalle                  | Saldo            |
|--------------------------|------------------|
| Saldo según contabilidad | 145.906.344      |
| Saldo según auxiliar     | 143.046.847      |
| <b>Diferencia</b>        | <b>2.859.497</b> |

- El recálculo de la amortización acumulada presenta una diferencia de \$1.916.805 entre el auxiliar y el recálculo.

| Detalle                  | Saldo            |
|--------------------------|------------------|
| Saldo según contabilidad | 145.906.344      |
| Saldo según recálculo    | 143.989.539      |
| <b>Diferencia</b>        | <b>1.916.805</b> |

- El recálculo del gasto por amortización presenta una diferencia de 15.135.910.

| Detalle               | Saldo             |
|-----------------------|-------------------|
| Saldo según balance   | 29.943.740        |
| Saldo según recálculo | 14.807.830        |
| <b>Diferencia</b>     | <b>15.135.910</b> |

## **CRITERIO:**

De acuerdo con las normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en su artículo 4.4.5, Verificaciones y conciliaciones periódicas, se indica que:

“La exactitud de los registros sobre los activos y pasivos de la Institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.

De igual manera, la misma norma en su artículo 5.6.1, Confiabilidad, menciona lo siguiente respecto a la confiabilidad de la información:

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.

## **RECOMENDACIÓN:**

Comprobar recurrentemente mediante conciliaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas necesarias para su corrección oportunamente, de modo que se asegure la integridad y exactitud de los saldos mostrados en los estados financieros.

### **g) Cuentas por pagar**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone cuentas por pagar.
- Conciliamos el registro auxiliar de las cuentas por pagar y retenciones por pagar con el saldo contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos una verificación del pago posterior realizado en enero del 2022 en lo correspondiente a deudas comerciales pendientes al 31 de diciembre del 2021.

## **Resultado de la revisión:**

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas determinamos que las cuentas por pagar presentan un nivel de riesgo bajo; sin embargo, determinamos situaciones particulares respecto al control interno, a continuación, se detallan:

## **HALLAZGO 9 : CUENTAS POR PAGAR CON UNA ANTIGÜEDAD ELEVADA.**

### **CONDICIÓN:**

Al efectuar la revisión de las cuentas por pagar identificamos que el saldo de la cuenta Deudas comerciales por otros servicios c/p, el cual asciende a un monto de \$20.089.318, mantiene una antigüedad que supera el rango de 360 días al 31 de diciembre del 2021.

Este saldo corresponde a saldos antiguos pendientes de liquidar con la empresa SERTA, la cual les proveía servicios de limpieza; sin embargo, el contrato finalizó desde julio del 2017 y no han podido cancelarlo debido a que esta empresa se encuentra morosa con la Caja Costarricense del Seguro Social. Todas las facturas pendientes de cancelar son del periodo 2017.

Adicionalmente, según lo comentado por el contador, estas facturas se encuentran contempladas dentro de los pasivos contingentes mencionados en las notas de los estados financieros.

### **CRITERIO:**

Según el Manual de Normas del Control Interno para el Sector Público indica lo siguiente:

4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas: “La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”

5.6.3 Utilidad: “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.”

### **RECOMENDACIÓN:**

Se le recomienda a la administración el efectuar la consulta al departamento legal, sobre la viabilidad y posibilidad de efectuar dicho pago a la empresa proveedora, con el objetivo de tener elementos que permitan mantener la cuenta como registro o aplicar los asientos de ajuste respectivos.

#### **h) Gastos acumulados por pagar**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone los gastos acumulados por pagar.

- Conciliamos el detalle del salario escolar y aguinaldo con el saldo contable al 31 de diciembre del 2021.
- Verificamos el pago posterior de la provisión por salario escolar registrado al 31 de diciembre del 2021.

### Resultado de la revisión:

Con base en las pruebas de auditoría realizadas a dicha cuenta, determinamos un nivel de riesgo bajo.

Para las vacaciones acumuladas pendiente de disfrutar se realizó el siguiente asiento de ajuste aprobado por el cliente:

| Cuenta                                                                 | Débitos     | Créditos    |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 3.1.5.01.01.00.0.00000 Resultados de ejercicios anteriores             | 133.163.178 |             |
| 2.1.4.01.03.02.0.00000 Provisiones para beneficios por terminación c/p |             | 133.163.178 |

### i) Patrimonio

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone patrimonio.
- Solicitamos los movimientos de la cuenta de patrimonio realizados en el periodo 2021.
- Requerimos una muestra de movimientos de patrimonio para validar la documentación de respaldo de los ajustes realizados durante el periodo 2021.

### Resultado de la revisión:

Con base en las pruebas realizadas al control interno de la Defensoría de los Habitantes determinamos ciertas situaciones que deben ser mencionadas en el presente documento, por lo que, consideramos que la cuenta de patrimonio presenta un nivel de riesgo medio:

**HALLAZGO 10 : SE REALIZARON AJUSTES A LOS RESULTADOS ACUMULADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES SIN LA DOCUMENTACIÓN RESPALDO SUFICIENTE.**

### CONDICIÓN:

Al 31 de diciembre de 2021, la Defensoría contabiliza en sus estados financieros una partida denominada “resultados acumulados de ejercicios anteriores”, la cual tuvo una variación de (¢109.885.751) en el periodo 2021.

Sin embargo, al solicitar la documentación soporte de estos registros estos no fueron proporcionados de manera satisfactoria, lo que limitó el poder analizar la naturaleza y fiabilidad de estos. Esta situación ocasiona que los saldos de dicha cuenta no sean fiables para presentarse en los estados financieros.

### **CRITERIO:**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación con el apartado 2.5.2, Autorización y aprobación.

“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales”.

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

### **RECOMENDACIÓN:**

Se le recomienda a la administración que para cada ajuste que se realice, el mismo sea aprobado por la autoridad competente y debe contar con la documentación suficiente y competente, misma que debe ser archivada de manera digital e impresa, en un registro central del Departamento Financiero Contable.

#### **j) Ingresos**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone ingresos.
- Realizamos una analítica comparativa de los ingresos contra los gastos, para el periodo que comprende de enero a diciembre del 2021.

### **Resultado de la revisión:**

Con base en el resultado de las pruebas de auditoría realizadas determinamos que la cuenta de ingresos presenta un nivel de riesgo medio, se presentó una limitación al alcance ya que al realizar la conciliación se presentaron diferencias en todos los meses, por lo que solicitamos a la administración la justificación y a la fecha de salida no se nos entregó ninguna información.

#### **k) Gastos**

- Realizamos cédulas comparativas con el fin de determinar las variaciones de un período a otro de los saldos de la cuenta que compone Gastos.

- Efectuamos cédulas analíticas de las cuentas de gastos más relevantes del periodo 2021 para conocer las variaciones más importantes.
- Verificamos una muestra de movimientos de las cuentas más relevantes de gastos del periodo 2021 y validamos su documentación de respaldo.
- Realizamos una prueba de planillas, que consiste en la comparación de la información contable relativa a los salarios, el reporte de la planilla de la C.C.S.S. Adicionalmente, verificamos mediante el recálculo de dichas cifras, aquellos saldos de pasivo o gasto relacionados con la planilla (aguinaldo y vacaciones).
- Solicitamos el detalle de los días de vacaciones acumulados que presentan los funcionarios de la Institución, esto con corte al 31 de diciembre del 2021

### Resultado de la revisión:

Con respecto a las pruebas y análisis efectuado a los gastos, consideramos que presenta un nivel de riesgo bajo. Sin embargo, determinamos diferencias no justificadas con la conciliación de los montos de salarios con los registros contables y verificamos que existen funcionarios con más de 30 días de vacaciones acumuladas pendientes de disfrutar, estas situaciones se detallan a continuación:

### **HALLAZGO 11 : EXISTEN FUNCIONARIOS QUE CUENTAN CON UN EXCESO DE VACACIONES ACUMULADAS POR DISFRUTAR.**

#### **CONDICIÓN:**

De acuerdo con la revisión del reporte de vacaciones acumuladas, determinamos que existen personas funcionarias con saldos de vacaciones acumuladas superiores a un periodo completo.

A continuación, se presentan los casos detectados de mayor relevancia:

| Cédula     | Funcionario                     | Saldo |
|------------|---------------------------------|-------|
| 0108260462 | Alexander Antón Chacón Valverde | 41    |
| 0110350115 | Roberto de Prado Lizano         | 34    |
| 0603630466 | Leonel Elizondo Santamaria      | 41    |
| 0107270345 | Laura Fernández Diaz            | 37    |
| 0111340042 | Yancy Lilliana Mora González    | 35    |
| 0601940340 | Luis Angel Obregón Gómez        | 36    |
| 0106610717 | Heidy María Oviedo Quesada      | 41    |
| 0111650178 | Carolina Zeneid Ramírez Ramírez | 31    |
| 0109980111 | Víctor Alberto Rojas González   | 35    |
| 0303020656 | Francisco Vega Badilla          | 45    |

## **CRITERIO:**

Según el Estatuto Autónomo de servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República indica lo siguiente:

### **Artículo 32.- De las vacaciones**

Todo servidor (a) de la Defensoría disfrutará de vacaciones anuales de conformidad con este Estatuto y el artículo 153 del Código de Trabajo.

El tiempo trabajado en otras instituciones del sector público central se tomará en cuenta para determinar la cantidad de días de vacaciones que le corresponde al servidor (a). En este caso se reconocerán los períodos anuales completos. Si hubiese trabajado fracciones en una o varias instituciones, el tiempo se sumará para determinar los años completos por reconocer.

Por otro lado, el Código de Trabajo vigente establece que los patronos deben procurar que sus empleados disfruten de sus vacaciones anualmente.

Adicionalmente, el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización establece en el capítulo IV, punto 4.19, lo siguiente: “Debe aplicarse la práctica de que las personas funcionarias disfruten oportunamente de las vacaciones que les correspondan de conformidad con la Ley y los reglamentos internos”.

## **RECOMENDACIÓN:**

Establecer un cronograma para la asignación de vacaciones para aquellas personas colaboradores con exceso de vacaciones acumuladas, para ello cada jefatura de departamento debe cumplir con el plan de vacaciones establecido y enviar a vacaciones a los colaboradores, evitando de esta forma que se acumule más de un periodo por disfrutar de cada colaborador.

**SEGUIMIENTO**  
**CARTA GERENCIA DEL PERIODO 2018 (CG1-2018)**

| No | Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Estado actual                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>HALLAZGO 1: CARENCIA DE UN SISTEMA DE VALORACIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL Y UNA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>De acuerdo con la revisión de auditoría, se determinó que la Defensoría de los Habitantes de la República carece de un análisis de riesgos actualizado donde se valore razonablemente los riesgos asociados a la operativa de la institución.</p> <p>La omisión de la valoración de riesgos asociados a esta actividad expone a los funcionarios a sanciones por incumplimientos; además, que no se estaría preparado adecuadamente para evitar la materialización de riesgos relevantes para la institución con el consecuente perjuicio económico.</p>                                                        | <p>Corregido</p> <p>Para el período 2021 se realizó por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional la autoevaluación de riesgos, mediante los oficios DPDI-DH-0572-2022 y DH-DPDI-1685-2021 se le comunicaron los resultados a la señora Catalina Crespo.</p> |
| 2  | <p><b>HALLAZGO 2: NO REALIZAN ARQUEOS DE CAJA CHICA FÍSICOS.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>Al solicitar y revisar la documentación de los arqueos de caja chica efectuados durante el periodo 2018, determinamos que la Administración de la Defensoría de los Habitantes de la Republica no realiza arqueos de caja chica físicos, estos son realizados por la encargada de tesorería, de forma electrónica y remota.</p> <p>Por lo tanto, no obtuvimos evidencia de que la administración cuente con una política ni procedimiento para la realización de arqueos a las cajas chicas.</p> <p>El no mantener un adecuado control de arqueos de caja chica por parte de la administración puede ocasionar que se dejen de detectar usos indebidos de estos fondos.</p> | <p>Corregido</p> <p>Para el periodo 2021, ya se efectúan arqueos.</p>                                                                                                                                                                                                                |

| No                                                      | Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Estado actual                                                                                         |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------|--|--------------|---------------------------------------------|--|-------------|------------|--|-------------|------------------------------------------------------|
| 3                                                       | <p><b>HALLAZGO 3: NO SE LLEVA EL CONTROL OPERATIVO PARA LAS CUENTAS CORRIENTES DE DISPONIBILIDADES.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>Al efectuar la revisión de las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de la Defensoría de los Habitantes de la República, determinamos que, a la fecha de cierre al 31 de diciembre del 2018, se presenta la siguiente inconsistencia:</p> <p>a. No se cuenta con la conciliación de las cuentas del Banco Nacional de Costa Rica 214154-7 y 0606308-5, las cuales tienen un saldo de ₡181.202 y ₡5.358.993 respectivamente.</p> <p>Al no efectuar conciliaciones periódicas de los saldos esto puede ser indicio de dejar de registrar partidas en los estados financieros de la Defensoría de los Habitantes de la República.</p>                                                                                                               | <p>Corregido</p> <p>Para el periodo 2021 ya se efectúan las respectivas conciliaciones bancarias.</p> |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |
| 4                                                       | <p><b>HALLAZGO 4: EL REGISTRO AUXILIAR DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO PRESENTA DIFERENCIAS CON EL REGISTRO CONTABLE.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>Al efectuar la revisión al 31 de diciembre del 2018 determinamos que el registro auxiliar de propiedad, planta y equipo presenta diferencias con el saldo contable, lo que genera que no se pueda demostrar veracidad de la información registrada en el costo de los activos. Según se muestra en los siguientes cuadros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Conciliación costo histórico propiedad, planta y equipo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018</td><td></td><td>₡882.353.953</td></tr> <tr> <td>Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018</td><td></td><td>822.565.282</td></tr> <tr> <td>Diferencia</td><td></td><td>₡59.788.671</td></tr> </tbody> </table> | Conciliación costo histórico propiedad, planta y equipo                                               |  |  | Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018 |  | ₡882.353.953 | Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018 |  | 822.565.282 | Diferencia |  | ₡59.788.671 | <p>Pendiente</p> <p>Actualizado en el hallazgo 4</p> |
| Conciliación costo histórico propiedad, planta y equipo |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |
| Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ₡882.353.953                                                                                          |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |
| Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 822.565.282                                                                                           |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |
| Diferencia                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ₡59.788.671                                                                                           |  |  |                                                   |  |              |                                             |  |             |            |  |             |                                                      |

| No                                                             | Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Estado actual                                                  |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|--------------|--|--|---------------------------------------------------|--|--|--|--|--------------|---------------------------------------------|--|--|--|--|-------------|------------|--|--|--|--|-------------|-------------------------------------------|--|--|--|--|--|----------|--|--|--|--|--|-------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|------------|-------------------------|-----------|---|------------|-----------|----------|--|
|                                                                | <table><tr><th colspan="6">Conciliación depreciación acumulada propiedad, planta y equipo</th></tr><tr><td colspan="2">Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018</td><td></td><td></td><td></td><td>€415.380.763</td></tr><tr><td colspan="2">Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018</td><td></td><td></td><td></td><td>352.223.283</td></tr><tr><td colspan="2">Diferencia</td><td></td><td></td><td></td><td>€63.157.479</td></tr></table><br><table><tr><th colspan="6">Conciliación avalúos terrenos y edificios</th></tr><tr><th colspan="6">En miles</th></tr><tr><th>Descripción</th><th>Saldo 31/12/2018</th><th>Terreno Guápiles</th><th>Avalúo Sede Central</th><th>Total, de Avalúo</th><th>Diferencia</th></tr><tr><td>Revaluaciones Edificios</td><td>1.036.464</td><td>-</td><td>€1.232.263</td><td>1.232.263</td><td>€195.798</td></tr></table> | Conciliación depreciación acumulada propiedad, planta y equipo |                     |                  |              |  |  | Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018 |  |  |  |  | €415.380.763 | Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018 |  |  |  |  | 352.223.283 | Diferencia |  |  |  |  | €63.157.479 | Conciliación avalúos terrenos y edificios |  |  |  |  |  | En miles |  |  |  |  |  | Descripción | Saldo 31/12/2018 | Terreno Guápiles | Avalúo Sede Central | Total, de Avalúo | Diferencia | Revaluaciones Edificios | 1.036.464 | - | €1.232.263 | 1.232.263 | €195.798 |  |
| Conciliación depreciación acumulada propiedad, planta y equipo |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Saldo según balance de comprobación al 31-12-2018              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  | €415.380.763 |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Saldo según registro auxiliar al 31-12-2018                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  | 352.223.283  |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Diferencia                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  | €63.157.479  |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Conciliación avalúos terrenos y edificios                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| En miles                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Descripción                                                    | Saldo 31/12/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Terreno Guápiles                                               | Avalúo Sede Central | Total, de Avalúo | Diferencia   |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| Revaluaciones Edificios                                        | 1.036.464                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                              | €1.232.263          | 1.232.263        | €195.798     |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| 5                                                              | <p><b>HALLAZGO 5: NO SE REALIZA UNA PROVISIÓN DEL GASTO PARA LA CUENTA DE VACACIONES.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>Al efectuar nuestras pruebas de auditoría se determinó que no se presenta un registro contable de la provisión del gasto de vacaciones, y el saldo de vacaciones acumulada por funcionarios al 31 de diciembre de 2018 asciende por un monto aproximado de €211.118.552, ya que corresponde a un beneficio que dispone el trabajador y contablemente no se está reflejando en los estados de financieros, en la sección de pasivo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Corregido, se realiza ajuste en el periodo 2021.               |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |
| 6                                                              | <p><b>HALLAZGO 6: EXISTEN FUNCIONARIO(A) CON MÁS DE 30 DÍAS DE VACACIONES ACUMULADAS.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>De acuerdo con la revisión del reporte de vacaciones acumuladas al 31 de diciembre del 2018, determinamos que existen colaboradores con saldos acumulados superiores a un periodo completos a continuación, se presentan los casos detectados de mayor relevancia de acuerdo con el departamento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pendiente<br>Actualizado en Hallazgo 12.                       |                     |                  |              |  |  |                                                   |  |  |  |  |              |                                             |  |  |  |  |             |            |  |  |  |  |             |                                           |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |             |                  |                  |                     |                  |            |                         |           |   |            |           |          |  |

## **ANEXO 1**

### **VALORACIÓN DE ALGUNOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE TI EN LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES**

#### **OBJETIVO**

Medir el nivel de satisfacción que posee el usuario con respecto a algunos de los sistemas que utiliza la Defensoría de los Habitantes de la República y al soporte (a nivel general) que brinda el Departamento de TI.

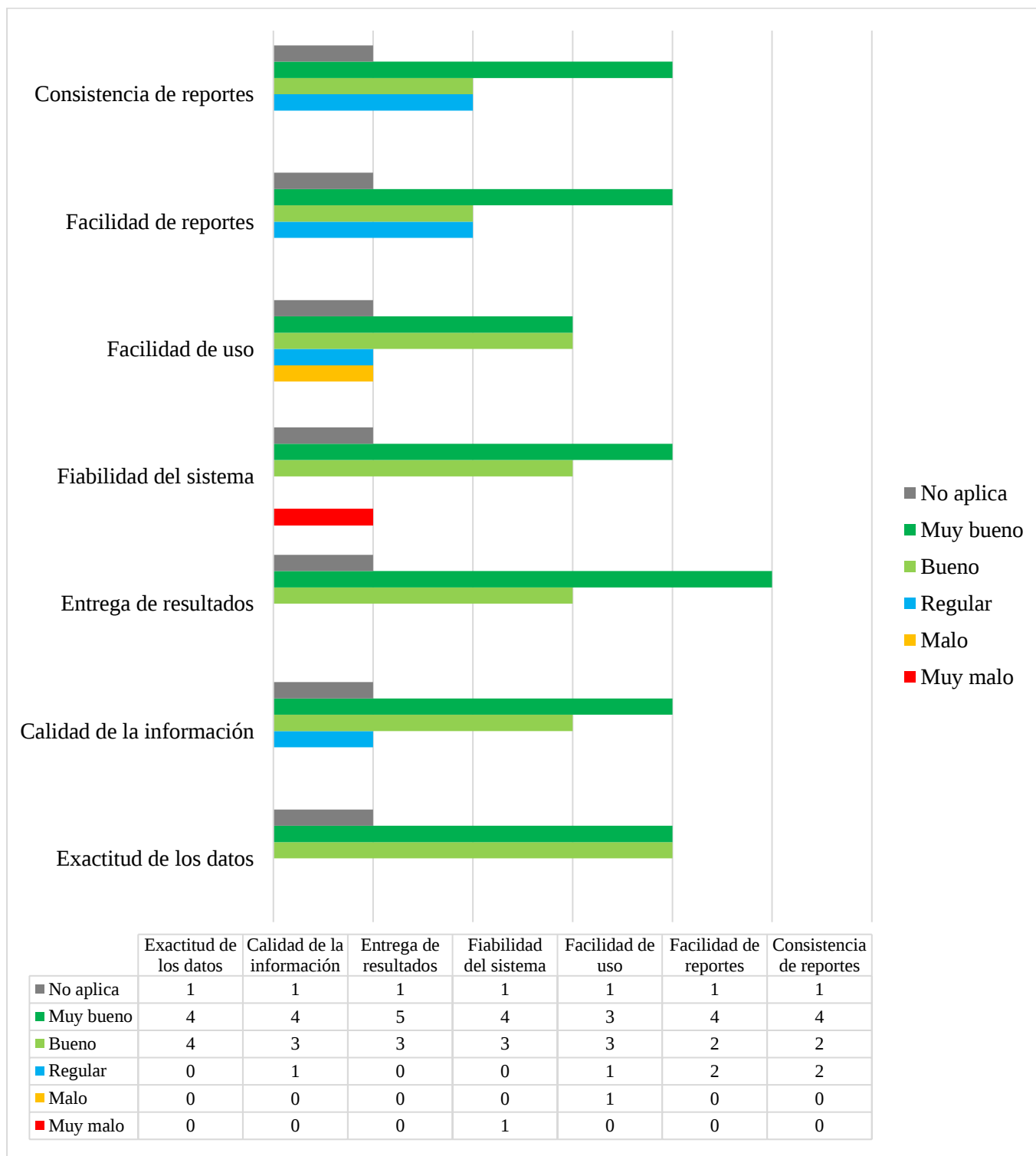
#### **RESULTADOS**

A continuación, se muestra el resultado de la evaluación realizada con respecto a la calidad funcional de algunos de los sistemas de información implantados en la Defensoría de los Habitantes de la República, según la percepción de los usuarios finales.

En total, nueve (9) colaboradores de la institución brindaron respuesta, el sistema valorado es el Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI).

En los siguientes apartados, se muestran las respuestas registradas según los atributos evaluados.

#### **Valoración del SIAFI**



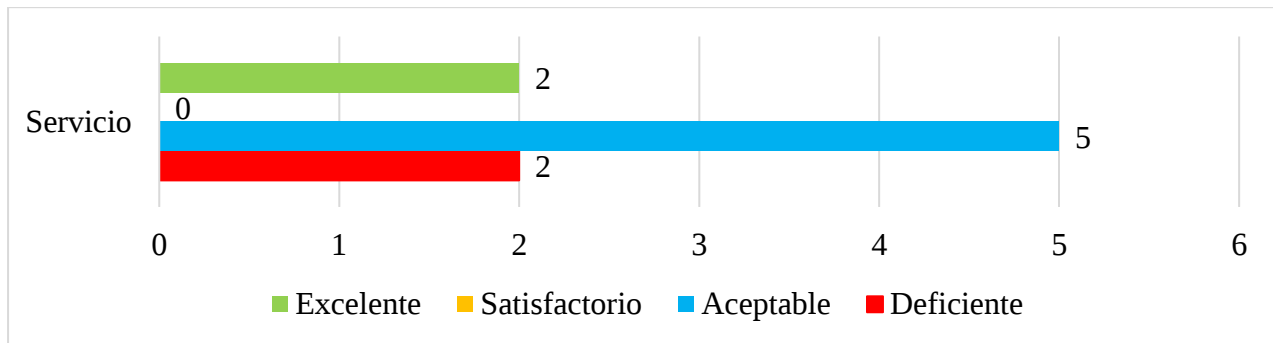
El gráfico evidencia que la valoración “Muy bueno” es la que predomina, en las respuestas ampliadas los usuarios indican que es un sistema amigable con el usuario, pues solo requiere de una práctica inicial, posterior a esta es posible ejecutar los procesos rápidamente.

Cabe destacar que los usuarios señalan la necesidad de nuevas funcionalidades, específicamente para control bancario y a nivel de inventario de bienes.

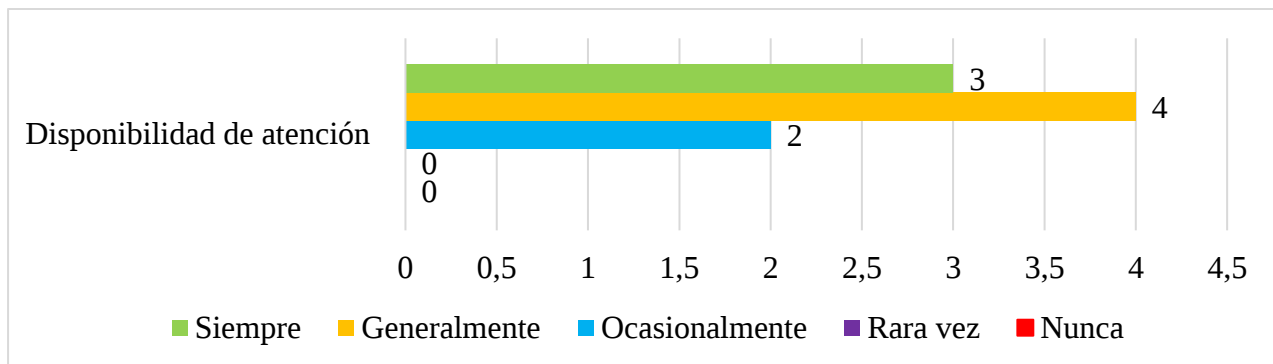
### Opinión sobre el servicio brindado por el Departamento de TI

Se realizaron consultas adicionales para conocer la opinión de las áreas usuarias con respecto al servicio (a nivel general) que brinda el Departamento de TI, a continuación, se grafican las respuestas.

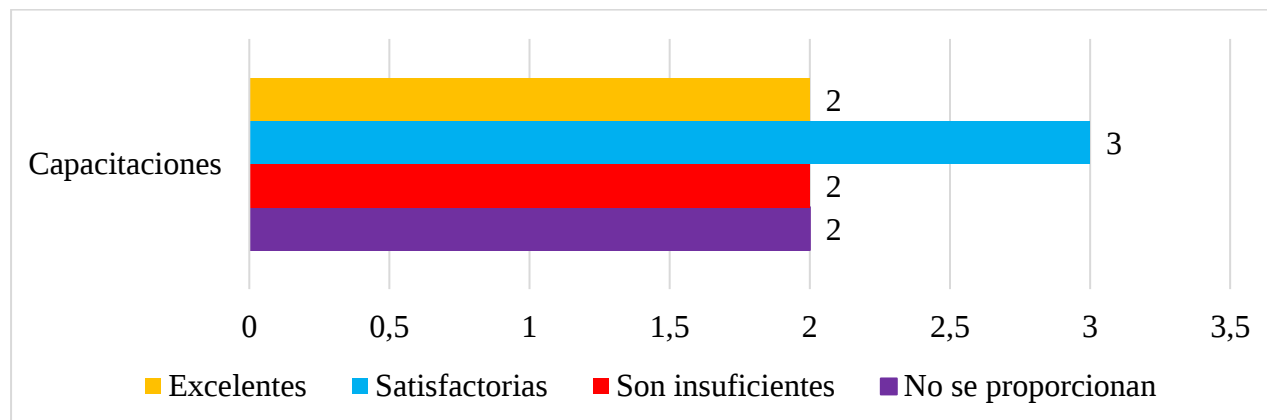
#### Servicio proporcionado por el Departamento de TI



#### Disponibilidad del Departamento de TI para atender solicitudes



## Capacitaciones recibidas por parte del Departamento de TI



Sobre las valoraciones brindadas, a nivel del **servicio** que brinda el departamento, los resultados se encuentran en las escalas bajas, para la **disponibilidad** predomina la segunda escala más alta y con respecto a **capacitaciones**, las respuestas son variadas.

Para el último aspecto es prudente analizar si en efecto no se están proporcionando capacitaciones o cierto porcentaje de usuarios no las ha recibido. Es relevante considerar la necesidad de capacitar a las áreas usuarias con respecto a educación en temáticas tales como seguridad de la información, buenas prácticas relacionadas con TI, plataformas tecnológicas utilizadas y uso de sistemas (aunque estos sean), ya que, si bien la mayoría son relacionadas al campo de TI impactan las labores de las otras áreas de negocio y es necesario un acompañamiento técnico por parte del área experta en materia.

Finalmente, se proporcionó a las áreas usuarias un espacio para comentar oportunidades de mejora que funcionen como retroalimentación para el Departamento de TI, a continuación, se enlistan los comentarios:

*Es necesario que el personal de TI esté mejor capacitado para dar el soporte necesario, eficaz, eficiente y oportuno a las y los funcionarios de la Institución. Es casi increíble que ese trabajo lo realicen 1 o 2 personas... demasiado trabajo para pocos servidores. Por supuesto, debería contratarse por lo menos 2 personas más que apoyen el trabajo de TI; sin embargo, en este momento se sabe que es casi imposible.*

*Capacitación anual, como refrescar conocimientos en el uso del SIAFI, si se dan cambios o si se debe actualizar conocimientos.*

Es importante considerar las valoraciones expuestas para determinar puntos de mejora y trabajar en ellos.

Última línea