



AI-2021-As-04

AI-2021-O-31

25 de Agosto de 2021

Licda.

Ana Cecilia Arias Quirós

PRESIDENTA

Junta Administrativa

Museo Nacional de Costa Rica

Referencia: Asesoría AI-2021-As-04 Procedimiento de Boletería – Acuerdo A-15-1385, Derogación de manuales del año 2014 y aprobación de la nueva propuesta

Señora Presidenta:

Con el gusto de comunicarme con la estimable Junta Administrativa y en atención al acuerdo del Órgano Colegiado A-15-1385, en el uso de mis facultades amparadas en la Ley N° 8292 – Ley General de Control Interno y el Decreto Ejecutivo N° 34424 – Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Museo Nacional de Costa Rica, procedo a emitir la respectiva asesoría sobre la propuesta del Manual de Procedimiento de Boletería del Museo Nacional de Costa Rica.

De previo a emitir criterio se hace la salvedad de que ésta Auditoría Interna, no tiene competencia jurídica para “dar autorización, aprobación y/o visto bueno” a un plan de acción, manuales, formularios o decisiones propias de la Administración Activa, por lo tanto, nuestro aporte se circunscribe en un análisis y a la emisión de recomendaciones que le permitan enriquecer el control interno y la buena marcha administrativa como valor agregado.

1. ÓRGANO AL QUE SE DIRIGE LA ASESORÍA

El presente informe de Asesoría se dirige a la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica



2. HECHO GENERADOR DE LA ASESORÍA

Mediante memorándum J.A. 2021-M-122, la Directora General comunica a la Auditoría Interna el acuerdo firme A-15-1385 tomado por la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica en su sesión ordinaria N° 1385, del 04 de junio 2021 que dicta:

TRASLADAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA BOLETERÍA, CÓDIGO DAF-FC-TS-BL-02, DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES, DEL DEPTO. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ELABORADO POR SU JEFATURA, SR. MARVIN SALAS HERNÁNDEZ, PARA LA REVISIÓN Y ANÁLISIS POR PARTE DEL AUDITOR INTERNO, SR. FREDDY GUTIÉRREZ ROJAS, A FIN DE DETERMINAR SI PROCEDE DEROGAR LOS MANUALES APROBADOS EN EL 2014 Y ACOGER LA NUEVA PROPUESTA, SIEMPRE Y CUANDO CUMPLA CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y AFINES, Y LA NORMATIVA VIGENTE, PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE LA BOLETERÍA DE LA SEDE BELLAVISTA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA." (A-15-1385) ACUERDO FIRME

Los manuales de procedimientos aprobados en sesión ordinaria N° 1186, del 07 de Abril del 2014, citados en el acuerdo en incluidos en los atestados del mismo son:

- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASIGNACIÓN DE FONDO DE CAJA DE BOLETERÍA.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RETIRO DEL FONDO DE CAJA DE LA CAJA FUERTE.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO TRASLADO DE FONDO DE CAJA DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES HACIA LA BOLETERÍA Y VICEVERSA.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO APERTURA DE LA BOLETERÍA
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO EXONERACIÓN DE PAGO DE ENTRADA PARA VISITANTES DE OFICIO Y CASOS ESPECIALES AUTORIZADOS POR EL SEÑOR DIRECTOR GENERAL.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CIERRE DE CAJA POR TIEMPO DE DESCANSO PARA EL ENCARGADO DE LA BOLETERÍA.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CIERRE DE CAJA FINAL PARA EL ENCARGADO DE LA BOLETERÍA.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CUSTODIA DEL DEPÓSITO DIARIO POR INGRESOS DE VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CUSTODIA DEL FONDO ASIGNADO A LOS ENCARGADOS DE BOLETERÍA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA.
- ↳ MANUAL DE PROCEDIMIENTO ENTREGA DE DEPÓSITOS A LA CAJA DE TESORERÍA.



3. CONSIDERACIONES PREVIAS AL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA BOLETERÍA

Es de reconocimiento imprescindible toda gestión realizada para la actualización y simplificación de trámites analizando los riesgos y robusteciendo el sistema de control interno; ante esta premisa es importante tomar en cuenta toda la normativa relacionada tal como:

- ↳ Ley General de Control Interno
- ↳ Ley General de la Administración Pública
- ↳ Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
- ↳ Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República.

Referente a esta temática, el artículo 7 de la Ley N° 8292 – Ley General de Control Interno define:

Artículo 7º—Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales. Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.

Dentro de este marco de referencia es necesario tomar en cuenta para los manuales de procedimientos:

- a. Descripción clara y actualizada de las actividades del proceso
- b. Asignación clara de competencia y responsabilidades de las personas involucradas
- c. División de Funciones incompatibles
- d. Establecimiento de puntos de control en el procedimiento
- e. Determinación de la fiscalización que se ejecutará
- f. Sistemas de información confiables y seguros
- g. Documentación apropiada
- h. Rendición de cuentas



- i. Por la complejidad de operación en la Sede Bellavista del Museo Nacional de Costa Rica, no es recomendable generalizar este Manual de Procedimiento de Boletería para otras Sedes.

Por otra parte, se debe considerar que el diseño del procedimiento debe considerar que las medidas de control interno implementadas sean y confiables, pero sin imponer trabas y teniendo implícito un análisis de costo beneficio.

4. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE BOLETERÍA

En esta sección se analizará la propuesta en dos aspectos:

- ↳ Análisis General: tiene su fundamento en los aspectos contemplados en el punto 3 anterior.
- ↳ Análisis Específico: corresponde a aspectos relacionados con la redacción y temas específicos del contenido.

4.1 Análisis General

Es imprescindible que en este Manual de Procedimiento de Boletería se incluyan los aspectos señalados en el punto 3 - CONSIDERACIONES PREVIAS AL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA BOLETERÍA:

- a. Descripción clara y actualizada de las actividades del proceso
- b. Asignación clara de competencia y responsabilidades de las personas involucradas (Boletería, Tesorería, Servicios Generales y Contabilidad)
- c. División de Funciones incompatibles
- d. Establecimiento de puntos de control en el procedimiento
- e. Determinación de la fiscalización que se ejecutará
- f. Sistemas de información confiables y seguros
- g. Documentación apropiada
- h. Rendición de cuentas
- i. Por la complejidad de operación en la Sede Bellavista del Museo Nacional de Costa Rica, no es recomendable generalizar este Manual de Procedimiento de Boletería para otras Sedes.



Partiendo de los puntos anteriores se recomienda reforzar aspectos tales como:

- a. Traer al inicio de la descripción del procedimiento las definiciones e incluir términos citados en el procedimiento que son muy importantes en el proceso, tales como por ejemplo: caja de seguridad, máquina complementaria, caja base o fondo de caja entre otros.
- b. Dejar claramente expuesto dónde y en qué condiciones se custodia la "caja" y/o "el dinero" de la boletería cuando el Museo Nacional está cerrado para visitantes, así como el dinero recaudado los fines de semana.
- c. No permitir que el programa SICAF permita recordar la contraseña. Segunda imagen del punto 3 de la propuesta: Proceso inicialización (Sistema SICAF).

SICAF

Login

EMAIL

CLAVE

RECUERDAME ☐

Ingresar

[Olvido su clave?](#) [Restaurar Clave](#)



- d. En este mismo programa SICAF se debe aclarar si el sistema permite escoger la cantidad de tiquetes a imprimir como dice la imagen o si tiene que ser de uno a uno como dice el texto.

- e. Uno de los aspectos claves en este proceso de venta, cobro, control interno y rendición de cuentas en la venta de tiquetes de ingreso al Museo Nacional de Costa Rica y venta de publicaciones, es la fiscalización permanente y acuciosa que pueda ejercer el funcionario que supervisa el ingreso de visitantes.

Es por ello que en este punto de control es necesario que se insista en la importancia que reviste la revisión de la factura, sin obstaculizar el proceso de entrada, así como también corroborar con observación la información que emite el "Trompo" sobre el tiquete adquirido a ver si coincide con la persona que está ingresando.

Se le debe suministrar también a este funcionario las facturas de crédito para que al final del día emita un resumen en un formulario sencillo suministrado por la Tesorería Institucional para que anote el resumen sobre la cantidad de personas ingresadas; a este se le adjuntará las copias de las facturas que quedaron en su poder para que sea entregado directamente a la Tesorería del Departamento de Administración y Finanzas para su conciliación.

Esta etapa del procedimiento se puede incluir dentro de los puntos 7 y 8.



- f. Mantener a la vista de los visitantes y de la manera más visible posible el tipo de cambio del dólar del día cuyo dato debe ser suministrado por la persona o medio autorizado, este paso se puede incluir entre los puntos 7 y 8 del Procedimiento.
- g. Dejar claramente establecido en el procedimiento sobre cómo se realizarán los cambios de turnos y sustituciones en la boletería tanto por días libres, ausencias, enfermedad y por tiempos de alimentación; así como la forma para realizar la liquidación de ingresos por parte de los suplentes ante la Tesorería Institucional en caso de tener un fondo sustituto.
- h. Tener claramente establecida la limitación de que, si una persona paga su compra o derecho de entrada al Museo Nacional de Costa Rica con una tarjeta de crédito o débito, debe ser por el monto exacto (Sin redondeos), por lo que no deberá ser permitido en estos casos dar vuelto o canje en efectivo en estos casos.
- i. La parte inicial del punto 8 se puede dividir en dos e incluir una tercera:
 - ↳ La responsabilidad de la persona encargada de la Boletería,
 - ↳ La persona responsable de la Tesorería y
 - ↳ La participación de la persona de Servicios Generales autorizada (puede ser a b y c).
- j. Todos los arqueos de dinero y artículos para la venta deben de ser sorpresivos en fechas y horas al azar, no necesariamente limitarse a uno por mes.
- k. Debe revisarse si los reportes que emite el sistema informático para las aperturas, ventas y cierres de caja están acordes a las necesidades actuales de información contable y de control interno, de requerirse alguna modificación es necesario que se realicen los trámites para el cambio respectivo.

Algunos o parte de estos puntos están incluidos en el diagrama de actividades "Facturación", pero no en la descripción del procedimiento por lo que es necesario incluirlos.

Un elemento al margen del análisis del Manual, pero imprescindible en la implementación, es la dotación de un excelente equipo de cómputo a la boletería para ejecutar las labores y responsabilidades asignadas.



4.2 Análisis específico de la propuesta

En la enumeración de pasos del procedimiento se describen:

1. *Ingreso al área de Boletería*
2. *Apertura del Sistema Operativo de Facturación*
3. *Proceso de iniciación sistema SICAF*
4. *Apertura de la caja de seguridad donde se custodian los valores*
5. *Fondo de caja y la revisión de la caja base de valores al inicio y al final de cada día*
6. *Revisión en Boletería del tipo de Cambio que rige por el Banco Central*
7. *Revisión de los consecutivos a utilizar en el Sistema Operativo de Facturación*
8. *Liquidación de Caja*
9. *Conciliación de Ventas de Crédito y Contado*
10. *Arqueo*
11. *Exoneración de pago de tiquetes de entrada*
12. *Inventarios de productos*

Para facilitar los aportes al documento suministrado, se seguirá el mismo orden con el que está estructurado:

- a. Es necesario replantear el objetivo general del Manual de procedimiento de Boletería ya que no describe qué es lo que se persigue con su creación ya que se limita a indicar que el documento es producto de una recomendación de la Auditoría Interna y un acuerdo de la Junta Administrativa. Se debe dar un enfoque hacia lo que se persigue con la creación de este manual, orientado hacia el control interno.



- b. Se debe aclarar que este manual aplica solamente a las operaciones en la Sede Bellavista.
- c. Tal y como se referenció en el análisis general, es mejor incluir en la sección inicial del documento las definiciones e incluir otros términos que son requeridos y/o citados para la comprensión total del procedimiento.
- d. En el marco jurídico se debe corregir la citatoria de las Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización ya que se referencia a disposiciones derogadas. Actualmente está vigente la resolución R-CO-9-2009 del 26 de Enero de 2009, publicada en la Gaceta N° 26 del 6 de Febrero de 2009.
- e. En el mismo marco jurídico, se hace referencia a la publicación de un aviso en la Gaceta 158 del 14 de Agosto de 2009, no obstante, es necesario especificar a cuál puesto se refiere, ya que si bien el párrafo siguiente hace una descripción general no especifica cuál es ese puesto y su razón de ser para citarlo.
- f. En todo el documento se recomienda para mejor entendimiento el cambio de nombre de "máquina" por "computadora".
- g. Para mejor entendimiento es recomendable clarificar el segundo párrafo del punto 4.
- h. Sobre la asignación de responsabilidad para mantener cantidades adecuadas de dinero en nominaciones bajas para dar cambio en la Boletería, es necesario dejar en claro en el punto 5.1:
 - ↳ Cuando corresponde al colaborador (a) encargado de la Boletería y
 - ↳ Cuando es responsabilidad de la persona encargada de la Tesorería.

Esto es importante ya que, con la redacción propuesta, toda la responsabilidad es única de la Tesorería, pero en realidad, en primera instancia debe ser la Boletería la que planifique y solicite a la Tesorería el cambio para el día y la Tesorería tramitar a lo externo y mantener el cambio para los canjes solicitados a lo interno con una planificación adecuada.

- i. En el punto 5.2 es importante por la vigencia del procedimiento adicionar un párrafo final que haga referencia que el monto de la "caja base" estará sujeto a modificaciones aprobadas por la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica y la Tesorería Nacional.



- j. En el punto 5.3 indica: “**Cierres de caja:** para contar los cierres de caja...” es necesario clarificar que encierra la idea.
- k. Para el tercer ítem del punto 6 se debe clarificar en qué momento el Área Financiero Contable hace la revisión diaria del tipo de cambio, si lo hace en la mañana, directamente en el sistema o en el cierre de caja.
- l. Para el punto 8, además de la recomendación de dividir las responsabilidades que corresponden a la persona encargada de la Boletería, la persona encargada de la Tesorería y la persona autorizada de Servicios Generales que interviene en el proceso, también es necesario incluir una parte introductoria que describa cómo, cuándo y dónde se realizan las diferentes actividades (Puede incluir en este espacio los ítems a y b).
- m. Sobre los ítems a y b referenciados en el punto 8 de la propuesta, es de vital importancia establecer cómo y dónde custodia el dinero la persona responsable de la Boletería, o en todo caso el proceso de entrega y custodia de la persona autorizada de la Sección de Servicios Generales y su participación.
- n. En lo que respecta a este punto 8, es recomendable también tener en cuenta el informe de Asesoría de la Auditoría Interna AI-2021-As-03.
- o. En el ítem a de punto 10 no es necesario dividir los arqueos en mensuales y aleatorios debido a que todos deben ser aleatorios y sin previo aviso. Una actividad similar se debe incluir en el punto 12 para los arqueos de inventarios.
- p. En el punto 12 es mejor cambiar el término “productos” por “artículos para la venta” y redactar mejor párrafo introductorio.
- q. Es necesario que se adecúen e integren los diagramas de actividades principales, por ejemplo:
 - ↳ Apertura, facturación y cierre de caja, ya que todos conforman un mismo conglomerado de actividades relacionadas.
 - ↳ Liquidaciones de caja. Este diagrama incluye todas las actividades después del cierre de caja hasta la entrega del dinero en la Tesorería Institucional, revisión y la emisión y firma de los documentos respectivos.
 - ↳ Control de inventarios de artículos para la venta y exhibición.
 - ↳ Arqueos de boletería e inventarios



- r. En el cumplimiento del punto inmediato anterior es imprescindible que se incluyan los aportes de mejora emitidos en ésta asesoría y en la AI-2021-As-03.
- s. Se debe de revisar todo el documento para corregir algunos errores ortográficos y de sintaxis.

5. DEROGATORIA DE PROCEDIMIENTOS APROBADOS EN SESIÓN ORDINARIA N° 1186, DEL 07 DE ABRIL DEL 2014

En lo que respecta al acuerdo firme A-15-1385 tomado por la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica en su sesión ordinaria N° 1385, del 04 de junio 2021, sobre analizar la posibilidad de derogar los manuales de procedimientos:

- ↳ *Manual de procedimientos asignación de fondo de caja de boletería.*
- ↳ *Manual de procedimientos retiro del fondo de caja de la caja fuerte.*
- ↳ *Manual de procedimiento traslado de fondo de caja del Área de Servicios Generales hacia la boletería y viceversa.*
- ↳ *Manual de procedimiento apertura de la boletería*
- ↳ *Manual de procedimiento exoneración de pago de entrada para visitantes de oficio y casos especiales autorizados por el señor Director General.*
- ↳ *Manual de procedimiento cierre de caja por tiempo de descanso para el encargado de la boletería.*
- ↳ *Manual de procedimiento cierre de caja final para el encargado de la boletería.*
- ↳ *Manual de procedimiento custodia del depósito diario por ingresos de venta de servicios y productos.*
- ↳ *Manual de procedimiento custodia del fondo asignado a los encargados de boletería del Museo Nacional de Costa Rica.*
- ↳ *Manual de procedimiento entrega de depósitos a la caja de tesorería.*

Sobre esta parte del acuerdo, es de referenciar que la derogatoria comulga con la recomendación **AI-2021-Inf-01-3** emitida por ésta Auditoría interna en su informe AI-2021-Inf-01 - EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO BOLETERÍA, que dicta:



4. RECOMENDACIONES

4.1. A LA DIRECTORA GENERAL

4.1.1. .../... (AI-2021-Inf-01-1)

4.2. AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

4.2.1. .../... (AI-2021-Inf-01-2)

4.2.2. Presentar ante la Junta Administrativa el “Manual de Procedimientos-boletería vrs2” para su respectivo análisis y aprobación, de forma que se sustituya los once manuales vigentes. (AI-2021-Inf-01-3)

6. RECOMENDACIONES

De lo expuesto en el presente informe de Asesoría se recomienda a la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica:

- ↳ Solicitar a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas analizar, valorar y enriquecer la propuesta de Manual de Procedimiento de Boletería con los aportes expuestos en este informe de asesoría. **(AI-2021-As-04-1)**
- ↳ Derogar los manuales de procedimientos aprobados en sesión ordinaria N° 1186, del 07 de Abril del 2014 relacionados con la gestión de las Boleterías Institucionales, una vez que sea aprobada la nueva propuesta. **(AI-2021-As-04-2)**

Debido a la imposibilidad de generalizar este Manual de Procedimiento de Boletería para otras Sedes del Museo Nacional de Costa Rica, también se recomienda a la Junta Administrativa:

- ↳ Solicitar a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas elaborar y/o actualizar una propuesta de Manual de Procedimiento de Boletería para otras Sedes del Museo Nacional de Costa Rica con los aportes expuestos en este informe de asesoría. **(AI-2021-As-04-3)**



7. DISPOSICIONES FINALES

En lo que respecta al presente informe, se tramita conforme lo establecen los artículos 36 37 y 38 de la Ley 8292 – Ley General de Control Interno, el Decreto N° 34424 – Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Museo Nacional de Costa Rica y el Reglamento para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República y de la Auditoría Interna del Museo Nacional de Costa Rica, publicado en la Gaceta N° 242 del 17 de diciembre de 2007.

Nuestro trabajo se realizó de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009 de la Contraloría General de la República y de las Normas Generales de la Auditoría para el Sector Público (R-DC-64-2015).

La validez de la información contenida en este informe impreso queda sujeto a la firma original del Auditor Interno y el sello de la Auditoría Interna del Museo Nacional de Costa Rica, o la firma digital del Auditor Interno si el documento es entregado en forma electrónica.

Cordialmente,

Lic. Freddy Ant. Gutiérrez R.

AUDITOR INTERNO

C Expediente digital
Archivo digital