

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE AUDITORIA AI.2021-Inf-01 “RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO BOLETERÍA”

ORGANO AL QUE SE DIRIGE EL INFORME

DIRECCIÓN GENERAL DEL MUSEO NACIONAL

MAYO 2021



PRESENTACION

El presente informe contiene el resultado de la auditoría sobre Riesgos de Fraude en el área de Boletería

El análisis comprende la evaluación de las políticas y analizar las particularidades en materia de riesgos de fraude en el proceso de las Boleterías, valorando su nivel de exposición al fraude, el tipo de procesamiento, las particularidades de la gestión y los controles existentes

Nuestro trabajo se realizó de conformidad con las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, Resolución R-Dc-119-2009 del 16 de diciembre de 2009, y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-64-2015)

Lic. Freddy Ant. Gutiérrez Rojas
AUDITOR INTERNO

Lic. Julio A. Madriz Fallas
AUDITOR

**TABLA DE CONTENIDOS**

INTRODUCCIÓN	4
ORIGEN DEL ESTUDIO	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
ALCANCE DE LA AUDITORIA	4
ANTECEDENTES	4
RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
POLITICAS Y PROGRAMAS ANTI FRAUDE	6
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	7
SISTEMA PUNTO DE VENTA	8
REGISTROS CONTABLES	9
CONCLUSIÓN	10
RECOMENDACIONES	11
A LA ADMINISTRACIÓN	11
A LA DIRECTORA GENERAL	11
DISPOCICIONES FINALES	12



1. INTRODUCCIÓN

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se originó en atención del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Analizar las particularidades en materia de riesgos de fraude en el área de Boletería, valorando su nivel de exposición al fraude, el tipo de procesamiento (manual o automatizado), los aspectos propios de la gestión y los controles existentes.

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Este estudio de auditoría evaluará el proceso de la venta de tiquetes en la boletería del Museo Nacional de Costa Rica.

1.4. ANTECEDENTES

Según lo señalado por las Normas Internacionales de Auditoría se define el fraude como “un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal”.

En los párrafos 5 y 6 de la norma 240 de las Normas Internacionales de Auditoría: “Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con Respecto al Fraude”, establece que el auditor se enfrenta a situaciones en donde existe riesgo de no poder detectarse incorrecciones materiales en estados financieros aun cuando se hallan planificado y ejecutado de manera adecuada con las normas internacionales de auditoría, al respecto indican estos párrafos:

Párrafo 5.

El auditor que realiza una auditoría de conformidad con las NIA es responsable de la obtención de una seguridad razonable de que los estados financieros considerados en su conjunto están libres de

**AUDITORIA INTERNA**

incorrecciones materiales debidas a fraude o error. Debido a las limitaciones inherentes a una auditoría, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales en los estados financieros, incluso aunque la auditoría se haya planificado y ejecutado adecuadamente de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Los posibles efectos de las limitaciones inherentes son especialmente significativos en el caso de incorrecciones debidas a fraude.

Párrafo 6.

El riesgo de no detectar incorrecciones materiales debidas a fraude es mayor que el riesgo de no detectar las que se deben a error. Esto se debe a que el fraude puede conllevar planes sofisticados y cuidadosamente organizados para su ocultación, tales como la falsificación, la omisión deliberada del registro de transacciones o la realización al auditor de manifestaciones intencionadamente erróneas. Dichos intentos de ocultación pueden ser aún más difíciles de detectar cuando van acompañados de colusión. La colusión puede inducir al auditor a considerar que la evidencia de auditoría es convincente, cuando, en realidad, es falsa. La capacidad del auditor para detectar un fraude depende de factores tales como la pericia del que lo comete, la frecuencia y el alcance de la manipulación, el grado de colusión, la dimensión relativa de las cantidades individuales manipuladas y el rango jerárquico de las personas implicadas. Si bien el auditor puede ser capaz de identificar la existencia de oportunidades potenciales de cometer un fraude, puede resultarle difícil determinar si las incorrecciones en aspectos en los que resulta necesario ejercer el juicio, tales como las estimaciones contables, se deben a fraude o error.



2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

2.1. POLITICAS Y PROGRAMAS ANTI FRAUDE

En la actualidad el Museo carece de programas y políticas antifraude que prevenga la comisión de este tipo de actividades en perjuicio de la institución. La administración, por tanto, debe dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales. En el caso de la actividad de la boletería en el cual se manejan recursos en efectivo, es fundamental implementar las políticas y programas de prevención de fraude.

Paralelo al programa antifraude es necesario integrar también la ética en el personal de manera que se creé conciencia sobre la importancia de la actividad realizada en este caso en el área de boletería, al respecto la norma 2.3.3. del Manual de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DEFOE) establece:

2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión

Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos.

Por su parte la norma 4.2 del mismo documento indica:

4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

(...)

b. Respuesta a riesgos.

Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.

Al ser la boletería un área en la que se generan recursos derivados de la venta de boletos y libros es necesario crear una cultura antifraude que involucre a los funcionarios que tienen relación con esta actividad de tal forma que se minimice la posible comisión de este tipo de delitos.



2.2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Mediante memorando DAF-2020-O-093, el Lic. Marvin Salas Jefe del Departamento de Administración y Finanzas remite a esta Auditoría Interna los siguientes procedimientos de Boletería¹:

CODIGO	NOMBRE
MN GA DAF SG BT ABT01	Proceso de apertura de la Boletería
MN GA DAF SG BT AFC 01	Proceso de la Asignación de Fondo de Caja de Boletería
MN GA DAF SG BT CCF 01	Procedimiento de Cierre de Caja Final
MN GA DAF SG BT CCTD 01	Proceso de Cierre de Caja por Tiempo de Descanso
MN GA DAF SG BT CDD 01	Procedimiento para la custodia del depósito diario por ingresos
MN GA DAF SG BT CFA 01	Procedimiento para la custodia del fondo asignado a los encargados de Boletería
MN GA DAF SG BT EPEV 01	Proceso de exoneración de pago de entrada
MN GA DAF SG BT RFCCF 01	Proceso de retiro del fondo de caja de la caja fuerte de la Boletería
MN GA DAF SG BT TFC 01	Proceso de traslado de fondo de caja del Área de Servicios Generales hacia la Boletería y viceversa
MN GA DAF SG BT EDCT 01	Procedimiento para la entrega de depósitos a la caja de tesorería
DAF-SG-BOL-01	Manual de Procedimientos de Boletería

Estos manuales fueron aprobados por la Junta Administrativa del Museo Nacional mediante acuerdo A-22-1186 en la Sesión Ordinaria No. 1186 celebrada el 7 de abril del 2014.

Según el análisis efectuado a estos manuales, se llega a la conclusión de que no reúnen los requisitos para considerarse como un instrumento de apoyo administrativo que agrupe los procedimientos precisos con un objetivo común, de tal forma que describa una secuencia lógica de las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, y además no señala quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las tareas.

Como apoyo de lo antes indicado el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público señala:

4.2 Requisitos de las actividades de control

¹ Estos manuales fueron creados por la Licda. Yolanda Salmerón Barquero en ese entonces Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, conjuntamente con el Lic. Eduardo Chavarría ex encargado del Servicios Generales

**AUDITORIA INTERNA**

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

- e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

Se pudo comprobar que actualmente se ha diseñado un nuevo manual denominado "Manual de Procedimientos-boletería vrs2", que reúne las actividades en un solo proceso, en el cual se mejoran la descripción de los procedimientos añadiendo a su vez los flujogramas para una mayor comprensión del proceso, la finalidad de este manual es sustituir los diez manuales aún vigentes.

Este documento aún está pendiente de ser conocido y aprobado por la Junta Administrativa.

2.3. SISTEMA PUNTO DE VENTA

El sistema bajo el cual opera la boletería es el denominado Punto de Venta del sistema BOS, adicionalmente para la emisión de los tickets y la habilitación de los trompos se utiliza el sistema SICAF (Sistema Integrado de Control Administrativo y Financiero)

El sistema Punto de Venta es administrado por la Unidad de Informática del Ministerio de Cultura y Juventud, a su vez el mantenimiento de este sistema está a cargo del Ing. Max Angulo. Se consultó al Ing. Angulo sobre la seguridad que ofrece el programa para disminuir la posibilidad de ocurrencia de algún fraude por la venta de entradas al Museo Nacional. Al respecto indica que el sistema ofrece una seguridad razonable para la prevención de un posible fraude

Se solicitó al boleterero una demostración sobre el funcionamiento de los sistemas Bos y SICAF, de acuerdo a la verificación observada al proceso realizado por el boleterero, el sistema ofrece una seguridad razonable en la prevención de posibles fraudes, por lo tanto, no se observó que exista algún riesgo relevante en la manipulación del sistema Punto de Venta.



2.4. VENTA DE TIQUETES

Para el período 2020 debido a la pandemia el Museo Nacional estuvo cerrado al público durante los meses de marzo a setiembre, por lo que durante ese período no se recibió ingresos por concepto de venta de tiquetes, no obstante, se continuaron vendiendo libros durante el año.

A partir del 09 de setiembre de 2020 se abre al público, sin embargo, la entrada es gratuita y es hasta el 02 de febrero de 2021 que se comenzó a cobrar las entradas de ingreso por la modalidad de tarjeta (débito, crédito).

Para este estudio se llevó a cabo una verificación de las ventas durante los períodos en que estuvo activa la boletería, por lo que se solicitó el “Reporte anual de venta 2020”, se revisó este reporte comparando la información con los Asientos de Ventas del área contable. Sobre la documentación analizada no se encontró evidencia de la existencia de alteraciones en los reportes de venta (Cierres de Caja) por concepto de venta de entradas al Museo y libros.

2.5. REGISTROS CONTABLES

Se efectuó una revisión de los registros contables utilizando el reporte de Transacciones Diarias, así como el reporte “Analítico de Cuentas” del período 2020.

Se le solicitó a la señora Karla Fonseca - encargada de Tesorería, el movimiento de las cuentas de efectivo, ingresos del periodo 2020, se solicitó una muestra de ingresos de la cuenta de efectivo para validar la información contenida en la documentación de respaldo y la correcta aplicación de los procedimientos de control. Evaluamos distintas muestras de documentación y no obtuvimos evidencia de alteraciones de registros tanto manuales como a nivel de sistemas.

En nuestra opinión y con base en la revisión realizada, no obtuvimos evidencia de alteraciones de registros y existen los suficientes y adecuados controles para evitar la alteración, por lo que no hay situaciones que deban ser reveladas.



3. CONCLUSIÓN

Las instituciones siempre están expuestas a riesgos derivados de fraudes en sus operaciones es por tanto, una actividad esencial de la Administración Activa implantar mecanismos de control que ayuden a prevenir o reducir la incidencia de estos riesgos.

La boletería del MNCR es un área sensible y proclive para que se presenten este tipo de riesgos, debido al manejo de efectivo por la venta de tiquetes, paquetes, libros, etc., por lo tanto, una adecuada gestión de prevención de riesgos es necesaria para minimizar la ocurrencia de fraudes.



4. RECOMENDACIONES

4.1. A LA DIRECTORA GENERAL

4.1.1. Solicitar a la Administración implementar una política antifraude con la finalidad de prevenir y/o reducir la comisión de este tipo de delitos en perjuicio de la institución **(AI-2021-Inf-01-1)**

4.2. AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

4.2.1. Incorporar en los sistemas de gestión de la administración (como parte de las actividades de control), valores de tipo ético que garantice un comportamiento adecuado a los valores institucionales. **(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)**



2. DISPOCIONES 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).

Se deja constando que los resultados y recomendaciones del presente informe fueron expuestos ante el Lic. Marvin Salas Hernández, Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, el día 25 de mayo de 2021

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.

Lic. Freddy Ant. Gutiérrez Rojas
AUDITOR INTERNO

Julio Madriz Fallas
AUDITOR ASIGNADO

cc. Expediente Digital
Archivo Digital