

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen del Estudio.....	4
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Alcance y Periodo de Estudio	4
1.4. Comunicación verbal de los resultados	5
2. RESULTADOS.....	5
2.1. Manejo del módulo de punto de ventas en el sistema LDCOM.....	5
2.2. Ajustes al inventario	6
2.3. Registros contables de los ajustes al inventario	8
2.4. Facturación en las Tiendas Libres del AIJS.....	9
2.5. Códigos de barras de los productos.....	10
2.6. Traslados de mercaderías entre las tiendas del AIJS.....	11
2.7. Requisiciones de mercaderías a la bodega principal.....	13
2.8. Custodia y administración del inventario de reexportación.....	14
PLAZOS DE RECOMENDACIONES	18

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Los controles y procedimientos aplicados en el proceso de inventario de mercaderías de las tiendas libres del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

¿Por qué es importante?

Considerando que el IMAS tiene asignada la explotación exclusiva de las Tiendas Libres de Derechos, la cual es regulada dentro del Régimen Aduanero Especial, por lo que la mercadería adquirida por la institución para satisfacer dicha modalidad se encuentra libre del pago de tributos y debe ser destinada, exclusivamente, para las ventas en Tiendas Libres, se realizó una verificación de los controles y procedimientos aplicados en el proceso de inventario de mercaderías de las Empresas Comerciales, específicamente de las tiendas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Así como evaluar la razonabilidad de los ajustes realizados al inventario, y que los mismos se ajusten al cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable que rige la materia.

¿Qué encontramos?

En la auditoría realizada se identificaron las siguientes situaciones:

- El manual de usuario del sistema LDCOM, no se facilita a las personas trabajadoras de las tiendas libres del Aeropuerto Internación al JuanSantamaría, lo cual genera debilidades en el proceso de operación de ventas e inventario, teniendo un mayor impacto en el personal de nuevo ingreso.
- Los ajustes por diferencias en las tomas físicas del inventario son aprobados por la jefatura de Mercadeo y Ventas en el sistema informático LDCOM, sin criterios válidos, y sin verificar que las diferencias reportadas por los jefes de tienda sean procedentes; asimismo, los ajustes únicamente se registran a nivel de auxiliar en el sistema informático LDCOM, y no en contabilidad en el sistema SAP/R-3, lo cual no permite determinar el efecto contable que genera la valoración del inventario, mediante el método PEPS.
- En las tiendas libres del AIJS, se emiten facturas manuales, sin que exista una justificación razonada que avale la emisión manual de dichas facturas.
- Existen productos que, al momento de facturar, el escáner no identifica el código de barra y las ofertas de productos no cuentan con código de barras de ofertas; lo que presentan son los códigos de barras de los productos incluidos en la oferta de forma individual, situación que expone a error en el momento de realizar la facturación, debido a que se puede facturar la oferta como un producto individual.
- Existen solicitudes de traslados de mercadería entre las tiendas, que presenta la condición de no recibidos en el sistema LDCOM, requisito necesario para actualizar las existencias en el sistema de inventario; asimismo, permite a los jefes de tienda realizar y aplicar las solicitudes de las

requisiciones de mercaderías, aún y cuando las cantidades solicitadas excedan la existencia física que hay disponible en la bodega principal.

¿Qué sigue?

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones al Administrador General del Área de Empresas Comerciales y a la jefe de Mercadeo y Ventas, dentro de las cuales destacan la suspensión de la práctica de realizar facturas manuales, e incorporar un procedimiento alternativo donde por excepción y en casos especiales y debidamente justificados, se realicen facturas manuales, la solicitud a los proveedores de mercancías, que deben incluir en las cotizaciones de los productos ofertados los códigos de barras; así como solicitar al jefe de la Unidad de Logística e Importaciones, no tramitar ninguna adquisición de mercadería que no cumpla esa condición. Por otra parte, a la jefatura de la unidad de mercadeo y ventas, que previo a la aprobación de los ajustes trasladados por los jefes de tienda, se realice la verificación física de los artículos que se solicitan ajustar, con el fin de validar cada diferencia reportada y ordenar al jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, que proceda a realizar en contabilidad, los ajustes al inventario que se efectúen en el sistema LDCOM, en el momento de su ocurrencia.

INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE INVENTARIO DE MERCANCIAS DE LAS TIENDAS LIBRES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El presente estudio se justifica en el nivel de riesgo del proceso relacionado con el inventario de la mercancía para la venta, la magnitud de los recursos involucrados; así como la relevancia de la partida en las operaciones de las Empresas Comerciales y el logro de sus objetivos.

1.2. Objetivo General

El objetivo del estudio fue comprobar la acertada administración y manejo de los inventarios de mercancías de las tiendas libres de derechos en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

El estudio consistió en analizar, evaluar y verificar los controles y procedimientos aplicados en el proceso de inventario de mercaderías de las Empresas Comerciales, específicamente de las tiendas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, así como verificar que éstos se efectúen de acuerdo con las condiciones establecidas en la normativa técnica y legal, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno. El periodo del estudio comprendió del 01 de enero al 30 junio del 2019.

El estudio se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS; así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo este estudio se utilizaron como criterios de evaluación, en lo que resulto aplicable, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- ✓ Ley 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social, publicado 8 de mayo 1971.
- ✓ Ley General de Control Interno N° 8292, vigente desde el 04/09/2002.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público, (N-2-2009-CO-DFOE), vigente desde 06/02/2009.
- ✓ Manual de Procedimiento para la Modalidad Especial de Importación Tiendas Libres Manual de Procedimiento para la Modalidad Especial de Importación Tiendas Libres

- ✓ Reglamento de Compra de Mercadería para la venta de Empresas Comerciales- N SGEC-02, aprobado el 19/09/2011
- ✓ Procedimiento para la Toma Física de Inventario mensual y anual de mercancías de Empresas Comerciales- MP-AEC-002, aprobado el 21/02/2017
- ✓ Procedimiento para Inventarios Parciales en Tiendas- PTC-14, aprobado el 31/08/2006
- ✓ Procedimiento para Toma Física de Inventarios- PTC-05, aprobado el 27/03/06
- ✓ Procedimiento para Registro Contable- P-SGEC-FIN-13, aprobado el 26/11/2009

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el 03 de julio del 2020, se comunicaron los resultados del presente informe al Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de las Empresas Comerciales y a la Licda. Flor de María Montoya Mora, jefe de Mercadeo y Ventas, en la cual se efectuaron observaciones que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

Del análisis realizado al proceso de inventario en las tiendas libres del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, en lo sucesivo AIJS, se desprenden los siguientes resultados:

2.1. Manejo del módulo de punto de ventas en el sistema LDCOM

De la visita realizada a las Tiendas Libres N° 13 y N° 15, ubicadas en el del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, se determinó que, a las personas trabajadoras de las tiendas, no se les facilita el manual de usuario del sistema LDCOM, lo cual genera debilidades en el proceso de operación de ventas e inventarios, teniendo un mayor impacto en el personal de nuevo ingreso.

Sobre el tema se procedió a consultarle a la jefa de la Unidad de Mercadeo y Ventas, quién indicó que no hay un manual o instructivo del usuario del sistema LDCOM para las personas trabajadoras de las Tiendas Libres.

No obstante, se le consultó al Ingeniero en Sistemas José Pablo Arce, de Tecnologías de Información del IMAS, en relación con los manuales de usuario del sistema LDCOM, el cual manifestó que si existe y está bajo su custodia y disponible desde junio del 2009, y comunicado en su momento a la Administración de Empresas Comerciales.

En relación con lo expuesto, el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, en el apartado III, define las principales responsabilidades para el puesto de jefe de la Unidad de Mercadeo y Ventas, en lo de interés literalmente lo siguiente:

27/. Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en los puntos 4.2.e y 4.2.f., relacionadas con la documentación y divulgación de las actividades de control indican textualmente lo siguiente:

4.2. 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.

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.

El desconocimiento de la existencia del manual de usuario del sistema LDCOM, por parte de la jefatura de la Unidad de Mercadeo y Ventas y el hecho de que no se haya divulgado adecuadamente al personal, incrementan el riesgo de que las diferentes acciones que se deban realizar por medio del sistema no sean las que corresponden y generan incertidumbre sobre el uso y operación que le dan al sistema los usuarios de la Unidad de ventas, en la realización de sus labores.

2.2. Ajustes al inventario

En revisión de los ajustes al inventario por diferencias físicas, los cuales son realizados por los jefes de tienda, se determinó que la jefatura de Mercadeo y Ventas los aprueba en el sistema informático LDCOM, sin una justificación válida, razonable y sin efectuar ninguna verificación de dichas diferencias, generando un debilitamiento del control que aplica en el proceso, así como pérdidas económicas a la Institución por faltantes de inventario.

En revisión efectuada por esta Auditoría, de una solicitud de ajuste por diferencia de inventario que se encontraba en trámite de aprobación por parte de la jefatura de Mercadeo y Ventas, la cual fue solicitada por el jefe de la tienda N°13, mediante el oficio IMAS-SGGR-AEC-UMV-698-2019, por un monto total \$5.383.26, por concepto de “entradas” al inventario y de \$17,623.93, por concepto de “salidas” de inventario, se seleccionó una muestra de 15 artículos del total que conformaban la solicitud de ajuste en referencia y se realizó la toma física en presencia de un vendedor de la Tienda y se determinó que el ajuste en 11 artículos no procedía, debido a que las existencias físicas eran coincidentes con las existencias en el sistema informático o la diferencia no correspondía a la cantidad solicitada en el ajuste, según se muestra en el siguiente cuadro:

“En la cuenta contable indicada en el párrafo anterior, se observaron ajustes de inventario de mercaderías, por concepto de faltantes y sobrantes en la toma física del inventario; sin embargo, en las justificaciones que se incorporan en dichos documentos, no se indican las causas que originan las diferencias del inventario, situación que no permite validar la razonabilidad y pertinencia de esos ajustes.../Durante los años 2016, 2017 y 2018, la cuenta contable 1140201090 denominada “Ajustes al inventario”; acumulaba registros por pérdidas de inventario, por un monto de ¢ 144.776.663.99, .../”

En cuanto al establecimiento de acciones y controles sobre la administración, uso y conservación de los inventarios, el manual de “Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República”, establece en las normas 1.2 y 4.3, lo siguiente:

Norma 1.2: Objetivos del SCI/ El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:/ a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo. / b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales. / c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales. / d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.

Norma 4.3: Protección y conservación del patrimonio/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, (...). (El subrayado no corresponde al texto original).

2.3. Registros contables de los ajustes al inventario

Del análisis efectuado al proceso y registro de los ajustes realizados en las tiendas del AIJS, se determinó que los ajustes se registran a nivel de auxiliar en el sistema informático LDCOM, y no se contabilizan en el sistema SAP/R-3, al no registrar los ajustes, la información no permite determinar el efecto contable que genera la valoración del inventario, mediante el método PEPS.

Al respecto, el sistema LDCOM, es un auxiliar contable del inventario que tiene predeterminado la valoración mediante el método UEPS, y al requerir la Contabilidad Nacional la valoración de inventarios por el método PEPS, se tiene que realizar un ajuste, el cual se origina de la diferencia que resulta del cálculo de las valoraciones realizadas por los diferentes métodos.

En consulta realizada a la jefa de la Unidad de Mercadeo y Ventas, indicó que ella aprueba los ajustes en el sistema LDCOM, a nivel de auxiliar y remite a la Contabilidad el detalle de los ajustes aprobados mediante un oficio. Por otra parte, sobre el tema se le consultó al jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, manifestando que los ajustes no se registran a nivel contable, lo que se hace es un asiento de ajuste al inventario cada fin de mes.

Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-co-DFOE), hacen referencia a las actividades de control propiamente en las Sub norma 4.4.1 y 4.4.3, que citan en ese mismo orden textualmente:

4.4.1 / “Documentación y registro de la gestión institucional”, “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.

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

El procedimiento utilizado, para realizar la valuación del inventario mediante el método PEPS incluyendo las diferencias de inventario, genera que no se pueda identificar el efecto contable que tiene la valuación mediante método PEPS, indicado anteriormente.

2.4. Facturación en las Tiendas Libres del AIJS.

En la visita realizada a las tiendas libres del AIJS, en el mes de junio del 2019, se determinó que se habían emitido facturas manuales, las cuales no se ingresan al sistema oportunamente, ni se indicaba la razón por la cual se emitieron, en contraposición de lo instruido por parte de la jefa de Mercadeo y Ventas, quién mediante un correo electrónico giro instrucciones al personal de ventas para que solo en casos de excepción, debidamente justificada se emitieran facturas manuales.

Al respecto el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, establece para el puesto de jefe de la Unidad de Mercadeo y Ventas, en el apartado III la descripción de principales responsabilidades, en lo de interés lo siguiente:

26. /Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.

27./Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan literalmente lo siguiente:

4.5.1 - Supervisión constante/ “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

Al respecto, se determinó mediante visita a las tiendas del AIJS que, algunas de las razones que originan la emisión de las facturas manuales se debe a que hay artículos que no se encuentran registrados correctamente, el código no corresponde al que tiene el producto, o el escáner no identifica el código de barras, lo cual se amplía en el siguiente resultado; así como que se presentan diferencias de precios entre lo etiquetado en el producto y lo que indica el sistema. Por otra parte, al no ingresarse las facturas manuales oportunamente en el sistema LDCOM, afecta las existencias de la mercadería disponible para la venta, situación que repercute en la confiabilidad de la información e induce a error al realizar ventas con mercadería no existente.

2.5. Códigos de barras de los productos.

En la revisión efectuada al proceso de creación e inclusión de los códigos de barras de los artículos que se incluyen en el sistema LDCOM, se determinó que algunos productos el escáner no identifica el código de barras al momento de facturar. Asimismo, se evidenció que las ofertas de productos no cuentan con código de barras de ofertas; lo que presentan son los códigos individuales de los productos que conforman la oferta. Situación que expone a error en el momento de realizar la facturación, debido a que se puede facturar la oferta como un producto individual.

En relación con lo expuesto, en el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, se define en las actividades 19 y 27, las principales responsabilidades para el puesto de jefe de la Unidad de Mercadeo y Ventas, que literalmente en ese mismo orden indica lo siguiente:

19./ Establecer los procedimientos y controles sobre los productos promocionales.

27. /Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.

Asimismo, ese cuerpo normativo, para el puesto de Coordinador de Categoría, establece en el punto 10 lo siguiente:

10./Crear códigos de nuevos productos, así como las características de los mismos en el sistema informático, de inventario y facturación.

Adicionalmente, en el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, establece para el puesto de jefe de la unidad de Logística e Importaciones, las siguientes funciones:

9. Aprobar el documento con las especificaciones requeridas para la adquisición de mercaderías para el abastecimiento de las Tiendas Libres y enviarlo a la Proveeduría para la confección de la orden de compra respectiva y remitirlo a la Gerencia General para su revisión y aprobación.

10. Solicitar y recibir cotizaciones de productos a los proveedores.

14. Verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de los diferentes proveedores para el abastecimiento de mercadería a las Tiendas Libres.

34. Colaborar en la verificación del cumplimiento de los procedimientos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compras, ventas y manejo de inventarios.”

Asimismo, el Manual de Usuario de Inventario del Sistema LDCOM, indica que para efectos de varios procesos importantes es “muy recomendable”, se anote el código de barras de los artículos.

Al no incluirse en las cotizaciones por parte del proveedor el código de barras de los artículos, ni el de las ofertas, genera que al momento de la venta el escáner no pueda identificar el producto por su código y afecta la trazabilidad de los productos; ya que genera dificultades al momento de ingreso de la mercadería a la bodega de almacenamiento.

2.6. Traslados de mercaderías entre las tiendas del AIJS

En la revisión y análisis efectuado al proceso de los traslados de mercaderías entre las tiendas, se determinó que existen solicitudes de traslados, en condición de no recibidos en el sistema LDCOM, lo cual es un requisito necesario para actualizar las existencias en el sistema de inventario.

En el siguiente cuadro se detallan los traslados realizados el 6 de junio del 2019 y que corresponden a las tiendas 15-13 y 94, ubicadas en el AIJS, que presentan esa condición.

CUADRO N° 2
TRASLADOS DE MERCANCIAS ENTRE TIENDAS DEL 06 DE JUNIO DEL 2019

N° Tienda	N° Traslado	Fecha	Bodega	Estado
N° 15	009004	22/04/2019	Art. para Destruir	Por Recibir
N° 15	008925	25/03/2019	Art. para Destruir	Por Recibir
N° 15	008918	22/03/2019	Reparaciones	Por Recibir
N° 15	008431	22/10/2018	Art. para Destruir	Por Recibir
N° 15	007095	27/04/2019	Facturación	Por Recibir
N° 15	007050	06/04/2019	Facturación	Por Recibir
N° 15	004660	21/02/2019	Facturación	Por Recibir
N° 15	002703	29/04/2019	Facturación	Por Recibir
N° 13	008806	09/02/2019	Facturación	Por Recibir
N° 13	007162	04/06/2019	Facturación	Por Recibir
N° 13	007159	01/06/2019	Facturación	Por Recibir
N° 13	004808	19/05/2019	Reparaciones	Por Recibir
N° 13	002722	04/06/2019	Facturación	Por Recibir
N° 13	002657	10/01/2019	Facturación	Por Recibir
N° 94	009059	06/05/2019	Facturación	Por Recibir
N° 94	004448	01/11/2018	Facturación	Por Recibir
N° 94	002541	05/04/2019	Art. para Destruir	Por Recibir

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna/julio2019.

Del cuadro anterior, se extrae que, al momento de la revisión, existían en la tienda N°15 un total de ocho traslados pendientes de recibir, en la tienda N°13 seis y en la tienda N°94, tres.

Al respecto, el artículo 8°, de la Ley General de Control Interno, N°8292, se establece lo siguiente:

Artículo 8°-Concepto de sistema de control interno/. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal./ b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información./ c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones./ d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Complementariamente, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés señalan lo siguiente:

4.5.1 - Supervisión constante/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la

observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Asimismo, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe de Tienda el “Organizar y supervisar con base en las posibles necesidades de los clientes, las mercancías que se requieren en la (as) Tienda (as) que dirige, efectuar los pedidos de las mismas y procurar que se mantenga una existencia adecuada de los artículos”.

Lo anterior denota la falta de seguimiento y control de los traslados de mercancías entre tiendas, de forma tal que cada traslado tenga la condición de aplicado y recibido al momento de su realización, con el fin de garantizar la confiabilidad y calidad de la información que brinda el sistema LDCOM.

2.7. Requisiciones de mercaderías a la bodega principal.

En la revisión al proceso de abastecimiento de mercaderías en las tiendas, por medio de las requisiciones, se determinó que el sistema LDCOM, permite a los usuarios realizar y aplicar las solicitudes de requisiciones aún y cuando las cantidades solicitadas excedan la existencia física que hay disponible en la bodega principal.

En consulta realizada el 28 de junio del 2019, a la administradora de la bodega principal, funcionaria del Banco de Costa Rica, sobre el proceso de solicitud de mercadería que realizan los jefes de tienda, por medio del sistema LDCOM, indicó que ocasionalmente se reciben solicitudes de requisición de mercadería, donde se incluyen líneas de productos que exceden la cantidad física de existencias de inventario que hay en la bodega principal.

Al respecto el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, establece para el puesto de jefe de la Unidad de Mercadeo y Ventas, en el numeral 17 lo siguiente: “Coordinar y evaluar el desempeño de los servicios de soporte informático y gestionar los ajustes que resulten necesarios.”

Asimismo, la norma 5.6, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, en donde se indica, en lo de interés, lo siguiente:

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.

Asimismo, se determinó que el sistema LDCOM, no está configurado para validar las existencias de las mercaderías al momento de aplicar las requisiciones, lo cual genera debilidades en el control del inventario, debido a que las mercaderías que se solicitan mediante requisiciones a la bodega principal no siempre son coincidentes con las cantidades físicas existentes.

2.8. Custodia y administración del inventario de reexportación.

En la bodega principal, se almacena una mercadería de reexportación, conformada por perfumería y otros artículos por un monto total de USD 66.356.79 dólares americanos. Esta mercancía fue enviada de más por parte de los proveedores desde el año 2009 en adelante y por tratarse de mercaderías propiedad del proveedor, no están incluidas en el inventario de las Empresas Comerciales. Sobre el particular se determinaron las siguientes situaciones:

- a) El control del inventario de mercaderías de reexportación no está asignado a ninguna Unidad o persona funcionaria de las Empresas Comerciales para el seguimiento y procesos subsecuentes al recibido de los artículos; no obstante, las Empresas Comerciales, por medio de la Unidad de Logística e Importaciones y como auxiliar de la función pública aduanera, es responsable de investigar las causas, tomar las medidas correctivas tendiente a establecer las acciones administrativas o legales pertinentes con respecto a las mercaderías recibidas de más en las ordenes de pedidos.
- b) Por la custodia del inventario de reexportación, las Empresas Comerciales le paga al Depósito Agrícola de Cartago SA. (en adelante BCR), un porcentaje del 0.92%, el cual asciende a la suma de ₡ 6.215.871.44 por el periodo comprendido entre el 15 de enero del 2018 al 30 de junio del 2019, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N°3

Cálculo del pago de custodia de la Mercaderías de reexportación				
Meses	Inventario de reexportación	Tarifa 0,92%	T/C PROMEDIO	Monto en colones
30/01/2018	\$66.356,79	\$305,24	566,40	₡ 172.888,63
28/02/2018	\$66.356,79	\$610,48	567,12	₡ 346.216,82
30/03/2018	\$66.356,79	\$610,48	562,40	₡ 343.335,34
30/04/2018	\$66.356,79	\$610,48	562,04	₡ 343.115,57
30/05/2018	\$66.356,79	\$610,48	563,50	₡ 344.006,87
30/06/2018	\$66.356,79	\$610,48	563,44	₡ 343.970,24
30/07/2018	\$66.356,79	\$610,48	563,43	₡ 343.964,14
30/08/2018	\$66.356,79	\$610,48	569,54	₡ 347.694,18
30/09/2018	\$66.356,79	\$610,48	579,12	₡ 353.542,61
30/10/2018	\$66.356,79	\$610,48	603,20	₡ 368.243,02
30/11/2018	\$66.356,79	\$610,48	596,91	₡ 364.403,09
30/12/2018	\$66.356,79	\$610,48	604,39	₡ 368.969,50
30/01/2019	\$66.356,79	\$610,48	607,85	₡ 371.081,77
28/02/2019	\$66.356,79	\$610,48	602,58	₡ 367.864,53
30/03/2019	\$66.356,79	\$610,48	596,04	₡ 363.871,97
30/04/2019	\$66.356,79	\$610,48	592,27	₡ 361.570,45
30/05/2019	\$66.356,79	\$610,48	584,11	₡ 356.588,91
30/06/2019	\$66.356,79	\$610,48	580,76	₡ 354.543,80
	TOTAL	\$10.683,44		₡ 6.215.871,44

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna julio2019

Al respecto, la encargada de la bodega principal, indicó que ese inventario fue entregado para custodia y responsabilidad del BCR, desde el 15 de enero del 2018 y hasta la fecha se mantiene esa condición, según lo establecido en la tabla de cobro de la Contratación [Directa 2019CD-000012-0005300001 Contratación de Servicios Logísticos para la comercialización de productos en las tiendas libres de impuestos del IMAS ...]Por lo cual, le cobra al IMAS un porcentaje mensual sobre el costo del inventario reportado, tal y como se detalla a continuación.

±

Servicio de Administración de Bodega General y Bodegas Auxiliares	
	Mensual
Sobre monto del inventario desde \$0 hasta \$3,000,000,00	0,96%
Sobre monto excedente del inventario a partir de \$3,000,000,01	0,92%
Costo mínimo	\$23 400,00

Es importante indicar que la situación en referencia fue atendida por la Administración General de las Empresas Comerciales; ya que se efectuaron las acciones ante el Ministerio de Hacienda, según el oficio IMAS SGGR AEC 446-2020, del 13 de mayo del 2020, y el oficio AS-DT-SD-540-2020 del 12 de abril del 2020 donde se comunica las fechas de los traslados de las mercaderías de reexportación a los almacenes fiscales: Tical-A-134, Almacenes Generales Quirós A-217 y Ecatrans A-173 y por medio del oficio IMAS-SGGR-AEC-507-2020, se remite el acta AS-DT-SD-SUPV-1190-2020 donde consta el traslado de la mercadería al Depósito Fiscal, de tal forma que la totalidad de la mercadería existente en la bodega de reexportación fue trasladada al almacén fiscal o destruida según corresponda.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, esta Auditoría concluye que existen oportunidades de mejora en la ejecución y control del inventario de mercancías de las Empresas Comerciales; ya que se presentan errores y omisiones relevantes que hacen vulnerable el proceso y que no brindan una garantía razonable sobre la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información que brinda el sistema LDCOM, por lo que es necesario adoptar medidas administrativas acordes a las necesidades y/o a los intereses institucionales, con el propósito de eliminar prácticas inconvenientes e incumplimientos de las disposiciones y directrices que afectan el efectivo control interno que debe prevalecer.

Asimismo, se deben implementar las regulaciones que permitan que el control del inventario se realice ordenadamente, y con el debido seguimiento de su cumplimiento por parte de las personas responsables en las diferentes fases del proceso, de tal manera que el control interno establecido le provea seguridad y sea un insumo confiable para el proceso de toma de decisiones, así como para que se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Ley General de Control Interno.

4. RECOMENDACIONES

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno N° 8292, disponen de diez días hábiles para ordenar la implantación de las recomendaciones, contados a partir de la fecha de recibido de este informe.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, 36, 38 y 39 de la Ley N°8292:

Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: (...). / c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan. (...).

Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera: / a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados./ b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. / c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.-Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas./ La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará

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

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

AL ADMINISTRADOR GENERAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALES

4.1 Instruir mediante oficio al personal del proceso de ventas, para que se suspenda la práctica de realizar facturas manuales. Asimismo, incorporar un procedimiento alternativo donde por excepción y en casos especiales, debidamente justificados, se realicen, cautelando que el registro de las facturas manuales se efectuó en el sistema, el mismo día de su ocurrencia. (Ver punto 2.4 del presente informe)

4.2 Ordenar a la jefatura de la unidad de mercadeo y ventas, que previo a la aprobación de los ajustes al inventario trasladados por los jefes de tienda, se realice la verificación física de los artículos que se solicitan ajustar, con el fin de validar cada diferencia reportada. Una vez verificado proceder con la aplicación, caso contrario gestionar la eliminación del ajuste o modificación según corresponda (Ver punto 2.2 del presente informe)

4.3 Ordenar al jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, proceder a realizar el registro contable de los ajustes al inventario que se efectúen en el sistema LDCOM, en el momento de su ocurrencia, de tal forma que se garantice la afectación a la cuenta de estimación por pérdida del inventario en aquellos casos que proceda (Ver punto 2.3 del presente informe)

4.4 Gestionar con el proveedor del sistema informático LDCOM, realizar las mejoras que correspondan de tal forma que el sistema permita validar las existencias de inventario en la bodega principal, antes de que el usuario envíe las solicitudes de requisición de mercaderías. (Ver punto 2.7 del presente informe)

4.5 Comunicar a los proveedores de mercancías, que deben incluir en las cotizaciones de los productos ofertados los códigos de barras correspondientes.

Asimismo, solicitar al jefe de la Unidad de Logística e Importaciones, no tramitar ninguna adquisición de mercadería que no cumpla esa condición. (Ver punto 2.5 del presente informe)

A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE MERCADEO Y VENTAS

4.6 Realizar las gestiones que correspondan, para facilitar a las personas trabajadoras el instructivo actualizado del manual de usuarios del sistema LDCOM, así como incluir dicho proceso en la inducción que se brinda al personal que labora en las Tiendas Libres. Con la finalidad de que el personal tenga

conocimiento sobre el manejo y uso correcto del sistema, inherente al proceso de inventario y facturación. (Ver punto 2.1 del presente informe)

4.7 Girar las instrucciones a las personas coordinadoras de categoría, para que en lo sucesivo todos los artículos que se vendan en las tiendas libres incluyendo las ofertas, contemplen el código de barras, el cual debe de ser legible por el escáner en el momento de su ingreso a la bodega principal y posterior traslado a las tiendas para su venta (Ver punto 2.5 del presente informe)

4.8 Realizar la revisión en el sistema LDCOM de los traslados pendientes de recibir en todas las tiendas de Empresas Comerciales. Una vez determinado cuales traslados presenta esa condición, girar instrucciones a las personas funcionarias encargadas de tiendas, para que se corrija la situación. Asimismo, establecer los mecanismos de control que garanticen que todos los traslados de mercaderías que se realizan entre tiendas sean registrados de forma oportuna en el sistema LDCOM. (Ver punto 2.6 del presente informe)

PLAZOS DE RECOMENDACIONES

Para la implementación de las recomendaciones del informe, fueron acordados con la Administración (titulares subordinados correspondientes) los siguientes plazos y fechas de cumplimiento:

N° REC.	PLAZO	FECHA CUMPLIMIENTO
4.1	2 meses	30/09/2020
4.2	1 mes	31/08/2020
4.3	3 meses	31/10/2020
4.4	8 meses	31/03/2021
4.5	5 meses	31/12/2020
4.6	2 meses	30/09/2020
4.7	5 meses	31/12/2020
4.8	5 meses	31/12/2020

Hecho por
Máster Eliécer Castro Jiménez
PROFESIONAL EJECUTOR

Hecho por
Máster María Elena León Solano
EPROFESIONAL EJECUTORA

Revisado y aprobado por:
Licda. Gema Delgado Rodríguez
ENCARGADA UNIDAD GESTIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES

AUDITORIA INTERNA
JULIO, 2020