

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA TIENDA DEL DEPÓSITO  
COMERCIAL DE GOLFITO**

**CONTENIDO**

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	Control Interno relacionado con los ingresos por ventas. ....	5
2.2	Sobre el proceso de empaque y entrega de los productos vendidos .....	6
2.3	Revisión de los cierres de caja de la Tienda del Depósito Comercial de Golfito.....	8
2.4	Punto de equilibrio de la tienda de Golfito.....	9
2.5	Conciliaciones de movimientos con tarjetas de crédito y débito. ....	12
2.6	Custodia de los activos Institucionales .....	13
3	CONCLUSIONES .....	15
4	RECOMENDACIONES .....	16
	AL ADMINISTRADOR GENERAL DE EMPRESAS COMERCIALES .....	18
	PLAZOS DE RECOMENDACIONES .....	19

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **¿Qué examinamos?**

El proceso de gestión de ventas, gastos y punto de equilibrio de la Tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito

### **¿Por qué es importante?**

El IMAS tiene asignada la explotación exclusiva de las Tiendas Libres de Derechos, misma que está regulada dentro del Régimen Aduanero Especial. Por este motivo, esta Auditoría Interna realiza una fiscalización sobre la actividad comercial ejecutada en el Depósito Comercial de Golfito que consiste en la evaluación del cumplimiento, suficiencia y validez de los procedimientos de control establecidos para la operación de las ventas realizadas en el local de Golfito.

### **¿Qué encontramos?**

En el estudio realizado, se determinó que los administradores de las cajas (servicio tercerizado mediante contrato con el Banco de Costa Rica) de acuerdo con el nivel de acceso que tienen en el sistema LDCOM, son los que imprimen las facturas, realizan el cobro y pueden realizar la anulación de las facturas ya emitidas en el sistema, debilitando el control en ese proceso; asimismo, el señor Cornelio Caballero Araya, quien labora para el Banco de Costa Rica, entidad que brinda al IMAS, el servicio de logística para la comercialización de productos en las tiendas libres, ocasionalmente realiza labores de empaque y despacho de mercaderías en la sala de ventas, funciones que no están establecidas contractualmente.

También se determinó que la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, no realiza la revisión de los cierres diarios de caja, producto de las ventas de mercaderías que se generan en las Tiendas Libres y la tienda de Golfito, ni tampoco realizan las conciliaciones de los movimientos de las tarjetas de débito y crédito originados de la operación de la tienda de Golfito, situaciones que no permiten tener la certeza sobre la exactitud de la información, ni de realizar las correcciones de los registros en aquellos caso en que se requiera.

La tienda del local del Depósito Comercial de Golfito, registra pérdidas económicas acumuladas al 30 de agosto del 2018, por un monto de ₡82,693,992.00 (Ochenta y dos millones seiscientos noventa y tres mil novecientos noventa y dos colones con 00/100); lo cual generó un acuerdo del Consejo Directivo, en donde se le solicitó a la Subgerencia de Gestión de Recursos, presentar un informe del avance de cumplimiento del plan remedial de la tienda en referencia, el cual a la fecha del presente informe, se encuentra en proceso de elaboración.

### **¿Qué sigue?**

Con base en los resultados expuestos, se emiten recomendaciones al Administrador General del Área de Empresas Comerciales, con el fin de realizar las gestiones para que se elimine el nivel de acceso que le permite anular facturas en el sistema informático LDCOM, al personal que labora como cajeras (os) de la tienda del depósito comercial de Golfito; así como determinar la conveniencia institucional de asumir como una función interna el almacenaje y custodia del total del inventario existente en la tienda del Depósito Comercial de Golfito, considerando el contrato suscrito con el Banco de Costa Rica (BCR), en lo referente a los servicios que presta el señor Cornelio Caballero Araya.

Asimismo, se recomienda ordenar al Jefe Administrativo de Empresas Comerciales, designar formalmente la realización del proceso de revisión y control de los ingresos producto de los cierres de caja, con la finalidad de validar que la información suministrada por los cajeras (os) corresponda a las ventas efectuadas en las tiendas, detectar y corregir oportunamente las posibles inconsistencias; asimismo actualizar las conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito, de forma tal; que se cautele la efectiva recuperación de los ingresos producto de lo vendido en las tiendas libres y el Depósito Comercial de Golfito.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA TIENDA DEL DEPÓSITO  
COMERCIAL DE GOLFITO**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. Origen del Estudio**

El estudio al que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con el plan de trabajo de la Auditoría Interna para el año 2018, y se justificó en el nivel de riesgo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, relacionado con las ventas de mercancías en la Tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito.

**1.2. Objetivo General**

Evaluar la gestión de las ventas realizadas en la Tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito.

**1.3. Alcance y Periodo de Estudio**

El alcance del estudio consistió en analizar, evaluar y verificar los controles y procedimientos del proceso de ventas, gastos y punto de equilibrio que se realizaron en la Tienda del Depósito Comercial de Golfito, y abarcó el período entre el 01 de mayo al 31 de octubre del 2018.

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 realizarlo, se utilizaron como criterios de evaluación, en lo que resulto aplicable al Área de Empresas Comerciales, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- ✚ Ley General de Control Interno N° 8292, vigente desde el 04/09/2002, del 27/08/2002.
- ✚ Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, vigente desde 29/10/2004, versión 7 del 19/10/2012.
- ✚ Ley General de la Administración Pública. Ley N° 6227
- ✚ Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, vigente desde 29/04/2005, versión 4 del 19/06/2012.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009.
- ✚ Manual Descriptivo de Cargos y Clases de Empresas Comerciales, vigente.
- ✚ Procedimiento de Pago de Comisiones a Vendedores (PTM-06), del 04/03/2011.
- ✚ Oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008, de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (Acuerdo N° 8304).
- ✚ Directriz GG-0884-05-2014, del 24 de mayo del 2014.

#### **1.4. Comunicación verbal de los resultados**

En reunión celebrada el 09 de abril del 2019, se comunicaron los resultados del presente informe al Máster Melchor Marcos Hurtado, 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**

### **2.1 Control Interno relacionado con los ingresos por ventas.**

Del análisis efectuado al proceso de facturación de las ventas en la Tienda del Depósito Comercial de Golfito, se determinó que los administradores de las cajas (servicio tercerizado mediante contrato con el Banco de Costa Rica), imprimen las facturas, efectúan el cobro y pueden realizar la anulación de las facturas ya emitidas en el sistema.

Sobre el particular, mediante entrevista realizada el 14 de noviembre del 2018 a una de las encargadas de administrar las cajas, indicó ligeramente lo siguiente: “Los cajeros tienen acceso a anular las facturas en el sistema LDCOM módulo de facturación, en el ticket devolución se busca por número de factura, por nombre o por fecha, y de ahí se selecciona y se le da imprimir e inmediatamente desaparece del sistema y se da por anulada.”

Por otra parte, se le consultó al jefe de tienda sobre el proceso de la anulación de las facturas, el cual indicó que por disposición del Ministerio de Hacienda las facturas nulas deben ser firmadas por el jefe

de la tienda. En cuanto a la operación y funcionamiento de las cajas, manifestó que son las personas que laboran en esa área las que tienen el acceso en el sistema informático para anular las facturas y que no tienen un supervisor que valide físicamente en sitio esas anulaciones.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 4.1, las responsabilidades del jerarca y el titular subordinado en cuanto al fortalecimiento del control interno de la siguiente manera:

**4.1 Actividades de Control sobre el SCI/.** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.

Asimismo, la norma 4.5.1, del precitado cuerpo normativo, establece 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.

La situación descrita obedece al nivel de acceso en el sistema informático que tienen las personas trabajadoras encargadas de la caja de la tienda del Depósito Comercial de Golfito, lo que les permite anular facturas que ya fueron emitidas en el sistema de facturación, sin la autorización previa por parte del jefe de la Tienda y a su vez realizan el cobro de las facturas, por lo que dicha situación debilita el control en el proceso de facturación.

## **2.2 Sobre el proceso de empaque y entrega de los productos vendidos**

En la visita realizada a la tienda del IMAS, ubicada en el Depósito Comercial de Golfito, se determinó que señor Cornelio Caballero Araya, ocasionalmente realiza labores de empaque y despacho de mercaderías en la sala de ventas; sin embargo, el señor Caballero Araya, labora para el Banco de Costa

Rica, entidad que brinda al IMAS, el servicio de logística para la comercialización de productos en las tiendas libres.

Sobre el tema, el Lic. Cornelio Caballero Araya, manifestó lo siguiente: "...les ayudo a estibar la mercadería y acomodarla en el área de despacho para la entrega del producto a los clientes".

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en la norma 2.5 lo siguiente:

**2.5- Estructura organizativa.** / El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.

Asimismo, la Ley General de Control Interno (Ley 8292) menciona lo siguiente:

**Artículo 8º-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. (Lo subrayado no es parte del origina)

Complementariamente, la Ley General de Administración Pública establece en el artículo 11, literalmente lo siguiente:

**Artículo 11.- 1.** La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. **2.** Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

Lo expuesto obedece a la carencia de un análisis administrativo, que determine la funcionabilidad y necesidad operativa del negocio, con respecto al personal que labora en la tienda del local Comercial de Golfito, para garantizar una atención y servicio al cliente de forma eficiente y eficaz.

Asimismo, la situación en referencia podría generar a la Institución responsabilidades en lo civil, así como en lo penal, en un eventual incidente que le ocurra al señor Caballero Araya, debido a la realización de funciones no establecidas contractualmente.

### **2.3 Revisión de los cierres de caja de la Tienda del Depósito Comercial de Golfito.**

De la revisión efectuada al proceso de cierres de cajas de las tiendas, que se generan diariamente producto de las ventas de mercaderías, se determinó que dicha documentación no es revisada por parte de las personas funcionarias de la Tienda del Depósito Comercial de Golfito, ni por la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, siendo en esta última en la que recae la responsabilidad de efectuar el proceso revisión.

Sobre el particular se procedió a consultarle a una de las personas funcionarias de la Unidad Administrativa, que ocupa el puesto de Profesional Administrativa de Empresas Comerciales, quien manifestó; que si bien es cierto que en perfil establecido para el puesto, está la función de revisar los cierres de caja de todas las Tiendas (Alajuela, Liberia y Golfito); en la actualidad específicamente la función de revisión de los cierres de caja no se está realizando, debido a la gran cantidad de labores diarias que hay que realizar en la Unidad.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el sector Público (N-2-2009-co-DFOE), relativo a la “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI/.”, que cita textualmente:

**“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI/** La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias./ En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben 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, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:/ (...) /f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

**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”.

Complementariamente, el numeral 5 del Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, establece entre las funciones del personal que ocupa el puesto de Profesional Administrativo, lo siguiente:

**5.-** Corroborar que los documentos tales como cierres de caja, hojas de unión, consecutivo de facturas, depósitos bancarios, firmas y voucher, lleguen en forma oportuna, a fin de determinar que el desglose contable se encuentre afectado correctamente en cada una de sus cuentas, para registrarlo.

Esta situación obedece a que la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, no se ha designado formalmente a una persona funcionaria para que realice la revisión de los ingresos producto de los cierres de caja, lo cual no permite tener la certeza sobre la exactitud de la información, ni realizar las correcciones en los registros, en caso de requerirse.

#### **2.4 Punto de equilibrio de la tienda de Golfito.**

Del análisis efectuado a la situación financiera del local del Depósito Comercial de Golfito, se determinó que existen pérdidas económicas acumuladas al 30 de agosto del 2018, por un monto de ¢ 82,693,992.00 (Ochenta y dos millones seiscientos noventa y tres mil novecientos noventa y dos colones con 00/100).

En el siguiente cuadro se muestra el resultado obtenido de la elaboración del punto de equilibrio del local que opera el IMAS en el Depósito Comercial de Golfito, el cual muestra para el periodo contable 2017, una pérdida de ¢ 26,889,407.00 y al 30 de agosto del 2018, por un monto de ¢55,804,585.00, para un total acumulado de ¢ 82,693,992.00 (Ochenta y dos millones seiscientos noventa y tres mil novecientos noventa y dos colones con 00/100). Los datos elaborados mostraron que los ingresos por ventas en la tienda para el año 2017, fueron de ¢ 424,527,325.00 y para agosto del 2018 registró ventas por ¢ 227,058,969.06. Asimismo, la suma de costos y gastos para esos periodos fueron de ¢ 451,416,732.00 y ¢ 282,863,554.06, respectivamente.

Cuadro N°1

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL		
AREA DE EMPRESAS COMERCIALES. GOLFITO.		
ESTADO DE RESULTADOS GOLFITO LOCAL #23.		
Expresado en colones costarricenses		
Detalle de la cuenta	2017	Agosto 2018.
<b>Ingresos ordinarios</b>		
Ventas de bienes	424,527,325.00	227,058,969.06
Costo de ventas de bienes	372,752,050.00	198,814,303.14
<b>Total de ingresos ordinarios</b>	<b>51,775,275.00</b>	<b>28,244,666.00</b>
<b>Gastos de operaciones</b>		
Gastos en personal	26,870,390.00	18,053,436.10
Comisiones de Ventas	5,916,705.00	3,445,118.12
Cargas sociales	8,563,527.00	3,348,588.25
Aguinaldo	2,732,258.00	1,791,546.19
Alquiler de local	30,435,576.00	20,290,386.98
Servicios aduaneros y transporte		11,100,947.82
Servicios de gestión y apoyo. Cajeros		11,141,332.91
Productos varios menores.		192,000.00
Material empaque	384,751.00	547,226.07
Comisiones bancarias		59,403.26
Mantenimiento y reparación	475,000.00	1,164,000.00
Servicios de (agua - electricidad - tel.)	181,122.00	126,544.18
Patentes		3,763,234.00
Arancel	405,878.00	5,946,954.47
Viáticos	414,170.00	343,827.18
Comisiones de tarjetas		2,734,705.47
Encomiendas	58,373.00	
Fletes	63,000.00	
Papelería	731,980.00	
Mantenimiento de aires	325,000.00	
Alimentación inauguración	140,000.00	
Agua de Local de Golfito	14,785.00	
Reparación de computadora	80,000.00	
Reparación del elevador	235,000.00	
Electricidad	57,988.00	
Artículos de limpieza	254,179.00	
Reparación de ventanal	325,000.00	
<b>Total gastos de operaciones</b>	<b>78,664,682.00</b>	<b>84,049,251.00</b>
<b>Resultado del período</b>	<b>- 26,889,407.00</b>	<b>- 55,804,585.00</b>
Acumulado		(82,693,992.00)

Fuente: Elaborado por la Auditoría, con datos suministrados por el jefe de la Unidad Administrativa de las Empresas Comerciales.

En consulta realizada al señor Francisco Ortiz Olmos, sobre ese particular, manifestó literalmente lo siguiente:

“...Hay una situación importante que afecta estos resultados y son gastos fijos que en promedio oscilan los 5 millones de colones, compuesto por alquiler del local, el cobro por la administración de bodega y cajeros; si a ello le sumamos el costo de ventas y los gastos operativos el promedio mensual es de 8 millones de colones lo que requiere que la tienda venda aproximadamente CRC 65 millones de colones mensuales para cubrir esos costos y mantener el punto de equilibrio...”

Al respecto, el artículo 8 de la Ley General de Control Interno N° 8292 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”. (Lo subrayado no es parte del origina)

Complementariamente, la norma 4.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés señalan lo siguiente:

#### **“4.1 Actividades de control**

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.

En relación con este tema, es importante indicar que mediante el acuerdo N° 233-06-2018 del 18 de junio del 2018, el Consejo Directivo solicitó a la Subgerencia de Gestión de Recursos, que presentara un plan remedial para subsanar el problema financiero de la Tienda, dada la situación económica adversa que demuestra la Tienda de Golfito y conocer de forma más amplia las condiciones de ésta, para lo cual mediante el oficio SGGR-643-11-2018, la Subgerencia de Gestión de Recursos, remitió al Consejo Directivo el informe solicitado que contiene el plan para subsanar el problema financiero de

la tienda de Golfito, el cual se da por conocido el informe , según consta en el acuerdo N° 535-11-2018, del 29 de noviembre del 2018.

Posteriormente, mediante el acuerdo N°51-02-2019, del 04 de febrero del 2019, el Consejo Directivo solicitó al Subgerente de Gestión de Recursos, presentar un informe en el mes de abril del 2019, sobre el avance de cumplimiento del plan remedial de la tienda del Depósito Comercial de Golfito en relación con el acuerdo N° 535-11-2018.

Con base en lo expuesto y considerando que a la fecha de este informe no se ha cumplido el plazo otorgado por el Consejo Directivo a la Subgerencia de Gestión de Recursos para la presentación del informe de avance del plan, esta Unidad de Control no emitirá recomendación sobre el particular.

## **2.5 Conciliaciones de movimientos con tarjetas de crédito y débito.**

De la revisión efectuada a las conciliaciones de los movimientos de las tarjetas de débito y crédito originadas de la operación de la tienda de Golfito, se determinó que al 31 de octubre del 2018, los saldos de los movimientos no se han conciliado.

Al respecto, se le consultó al Lic. Marco Antonio Paniagua Quintanilla, Profesional Administrativo de Empresas Comerciales, quien indicó que él está asignado como responsable de realizar las conciliaciones de saldos de tarjetas de crédito y débito desde enero del 2018. Adicionalmente manifestó literalmente lo siguiente; “No se han podido realizar las conciliaciones por falta de capacitación, ya que desconozco el procedimiento a realizar en cuanto a la conciliación. Adicionalmente los sistemas informáticos internos y externos no me generan información útil para realizar la conciliación.”

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación con la confiabilidad de la información establecen lo siguiente:

**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 consta en el original)

**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. (Lo subrayado no consta en el original)

**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.

Por otra parte, el Manual de Procedimientos P-SGEC-FIN-04 de Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito, menciona las responsabilidades del Asistente Administrativo en el proceso de confección de las conciliaciones de la siguiente manera:

“6/ Compara los estados de cuenta del Afiliado de Tarjetas, con las liquidaciones o voucher, para confirmar que lo registrado fue pagado, y establecer las diferencias. / (...) / 8/ Revisa la información generada con la conciliación del período anterior para calcular los nuevos saldos de las cuentas por cobrar”.

La situación se presenta, según lo manifestó el señor Paniagua, por desconocimiento del proceso de elaboración de las conciliaciones. Asimismo, se denota la falta de supervisión de la labor desarrollada en esa Unidad, lo cual no permite determinar la existencia de diferencias entre lo facturado y lo cancelado, con la oportunidad requerida.

## **2.6 Custodia de los activos Institucionales**

En la inspección realizada, en la tienda del Depósito Comercial de Golfito, se determinó que el ascensor que instaló el IMAS, para trasladar la mercadería a la bodega de despacho ubicada en la sala de ventas, se encuentra sin funcionamiento, esto por cuanto presenta un desperfecto en el cableado, lo cual fue corroborado por el Lic. Ortiz Olmos, jefe de tienda.

Asimismo, el Lic. Cornelio Caballero Araya, responsable de la Bodega (servicio tercerizado mediante contrato con el Banco de Costa Rica) donde se encuentra instalado el ascensor, manifestó que el

ascensor se dañó en mayo del año 2018, lo cual tiene una afectación en la movilización de la mercadería, ya que hay que hacer la entrega de la mercadería personalmente bajando por las gradas hasta llegar a la bodega de despacho.

Referente a las medidas seguridad que deben tener en los lugares de trabajo, el artículo 282 del Código de Trabajo (Ley N°2), establece:

“Corre a cargo de todo patrono la obligación de adoptar, en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, conforme a los términos de este Código, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional que se promulguen, y las recomendaciones que, en esta materia, formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional, como las autoridades de inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud e Instituto Nacional de Seguros.”. (El subrayado no corresponden al texto original).

Por otra parte, con respecto al uso y protección de los activos institucionales, la norma 4.3 **“Protección y conservación del patrimonio”** de las Normas de control interno para el Sector Público, dispone:

“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, (...) 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)

Asimismo, la norma 4.3.3 **“Regulaciones y dispositivos de seguridad”**, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro (...).” (El subrayado no corresponde al texto original)

Adicionalmente, el Manual de Cargos de Empresas Comerciales vigente a la fecha, establece en relación con las responsabilidades designadas al Jefe de Tienda, lo siguiente:

“8. Velar porque el estado físico de las instalaciones donde se ubica la Tienda a su cargo se encuentre en óptimas condiciones y que se cuente con los equipos y materiales que se requieran para el buen funcionamiento de las mismas”.

Lo expuesto evidencia la falta de una gestión administrativa por parte de la Administración General de las Empresas Comerciales, que permita subsanar y poner en funcionamiento el ascensor el cual constituye un medio importante para la movilización del inventario de mercadería, considerando el tiempo que ha transcurrido desde que se presentó el desperfecto.

Asimismo, se potencia el riesgo de un accidente del personal a cargo debido a que se tiene que bajar por las escaleras las mercancías para entregarlas en la bodega de despacho, lo cual puede ocasionarle una lesión o daño físico.

Al respecto, en conferencia final realizada el 09 de abril del año en curso, en la cual se presentaron los resultados del presente informe, se indicó a esta Auditoría Interna por parte del Lic. Francisco Ortiz Olmos, jefe de la Tienda del IMAS en el Depósito Comercial de Golfito, vía conferencia virtual que desde hace un mes esta en funcionamiento el ascensor, subsanando la situación expuesta en este resultado.

### **3 CONCLUSIONES**

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye lo siguiente:

Existen oportunidades de mejora con respecto a las debilidades de control determinadas y que requieren de acciones por parte de la Administración General de las Empresas Comerciales para fortalecer la gestión administrativa y financiera de la tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito y que se relacionan con el nivel de acceso otorgado vía sistema informático a las personas que realizan las funciones de cajeras (os) en la tienda, de anular facturas de venta sin el aval del jefe de la tienda; así como en lo relacionado con la oportunidad en la revisión de los cierres diarios de caja, que no permite tener una certeza razonable de que lo reportado por las cajeras (os) corresponda a la totalidad de lo vendido, lo cual genera incertidumbre de la exactitud de la información que se suministra.

Por otra parte, se visualiza una gestión inoportuna en la reparación del ascensor, considerado el tiempo que transcurrió desde que se presentó el desperfecto y el que se tardó en repararse, con la consecuente afectación al servicio y al personal por la posible ocurrencia de riesgos laborales derivados de la actividad.

Con respecto a la rentabilidad de la actividad comercial de la tienda del Depósito Libre de Golfito, se han solicitado por parte del Consejo Directivo informes sobre los rendimientos del local comercial que una vez brindados serán de utilidad para la toma de decisiones.

#### **4 RECOMENDACIONES**

##### **DISPOSICIONES LEGALES SOBRE 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:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- 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.
- d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.
- e) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.



**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 EMPRESAS COMERCIALES**

**4.1** Realizar las gestiones que correspondan para que se elimine el nivel de acceso que le permite anular facturas en el sistema informático LDCOM, a las personas que laboran como cajeras (os) de la tienda del Depósito Comercial de Golfito, con el fin de que el proceso sea autorizado por el jefe de la tienda. Asimismo, definir el procedimiento que se aplicará en ausencia de la persona responsable de las anulaciones en el sistema de facturación. (Ver punto 2.1 del presente informe)

**4.2** Realizar las gestiones necesarias con el fin de determinar la conveniencia institucional de asumir como una función interna el almacenaje y custodia del total del inventario existente en la tienda del Depósito Comercial de Golfito, para lo cual se debe de considerar el contrato suscrito con el Banco, en lo referente a los servicios que presta el señor Cornelio Caballero Araya (Ver punto 2.2 del presente informe).

**4.3** Ordenar, al Jefe Administrativo de las Empresas Comerciales, para que se realice el proceso de revisión y control de los ingresos producto de los cierres de caja, con la finalidad de validar que la información suministrada por las personas que realizan las funciones de cajeras (os), corresponda a las ventas efectuadas en las tiendas; así como la detección y corrección oportuna de posibles inconsistencias, con el fin de fortalecer el control interno en el proceso de manejo y control del efectivo, producto de las ventas efectuadas en las tiendas (Ver punto 2.3 del presente informe).

**4.4** Ordenar al Jefe Administrativo de Empresas Comerciales, actualizar las conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito, de forma tal que se cautele la efectiva recuperación de los ingresos producto de lo vendido en las Tiendas Libres de Derecho, así como en el Depósito Comercial de Golfito (Ver punto 2.5 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:

<b>N° REC.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FECHA CUMPLIM.</b>
4.1	2 meses	28/06/2019
4.2	1 mes	31/05/2019
4.3	2 meses	28/06/2019
4.4	3 meses	31/07/2019

**Hecho por**  
Máster Eliécer Castro Jiménez  
**PROFESIONAL EN AUDITORIA**

**Hecho por**  
Máster María Elena León Solano  
**PROFESIONAL EN AUDITORIA**

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

**AUDITORIA INTERNA**  
**Abril-2019**