

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y
CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO.....	5
1.2. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO.....	5
1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS.....	6
2. RESULTADOS	7
2.1. ACCESO A LAS CUENTAS BANCARIAS POR PARTE DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES	7
2.2. MANEJO DE EFECTIVO POR PARTE DE LOS VENEDORES Y VENEDORAS DE LAS TIENDAS LIBRES	11
2.3. REGISTRO DE FIRMAS EN LAS ENTIDADES BANCARIAS	15
2.4. CONCILIACIONES BANCARIAS	18
2.5. CONCILIACIONES DE MOVIMIENTOS DE TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO	22
2.6. MANEJO DEL MÓDULO DE PUNTO DE VENTA DEL SISTEMA LDCOM.....	26
2.7. FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL IMAS Y EL BANCO DE COSTA RICA	29
2.8. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA	31
2.9. REALIZACIÓN DE ARQUEOS SORPRESIVOS AL FONDO FIJO	33
2.10. PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA DE LA POSICIÓN PATRIMONIAL.....	35
2.11. ARQUEO DE CAJA CHICA REALIZADO POR LA AUDITORÍA INTERNA	39
3. CONCLUSIONES	40
4. RECOMENDACIONES.....	41
AL SUBGERENTE DE SOPORTE ADMINISTRATIVO	42
A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES.....	42
AL JEFE DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES.....	44
A LA JEFE DE LA UNIDAD DE TESORERÍA.....	46

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se analizó y evaluó los procedimientos de control y el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable al proceso de manejo del efectivo del Área de Empresas Comerciales.

¿Por qué es importante?

Para contribuir al fortalecimiento de los procedimientos de control, eficiencia y eficacia de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo de las Empresas Comerciales del IMAS.

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se obtuvieron los siguientes:

- La Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, a cargo de la contabilidad, no tiene acceso a la información de las cuentas corrientes bancarias, misma que es requerida para efectuar conciliaciones bancarias, conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito y las validaciones de los cierres de caja de las Tiendas Libres.
- Falta de normativa que regule la manipulación del efectivo por parte de los vendedores de la Tiendas Libres, producto de las devoluciones que deben realizar a los clientes, a los cuales no les fue posible entregar la mercadería y no se presentaron a la tienda a realizar el reclamo respectivo
- Al 30 de abril del 2015, en los registros del Banco de Costa Rica y en los registros de la Unidad de Tesorería se encuentran autorizados ex colaboradores para firmar físicamente en la cuenta del fondo fijo administrado en el Área de Empresas Comerciales, mismos que difieren de los funcionarios y funcionarias de la institución y colaboradores del Área de Empresas Comerciales autorizados a realizar transferencias electrónicas.
- Con respecto a las conciliaciones bancarias, se determinó que los datos de las partidas no coinciden con los datos incluidos en los estados de cuenta y el libro de bancos, partidas conciliatorias no identificadas o que no corresponden o no registradas y diferencias en la información contenida en el sistema SICCNET del Ministerio de Hacienda.
- En relación a las conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito, se determinó lo siguiente: saldos inexactos, montos anotados en las conciliaciones que no coinciden con los montos anotados en los estados de cuenta, montos anotados en la conciliación incorrectos y ajustes sin identificación en las conciliaciones.
- Los cajeros del Banco de Costa Rica tienen acceso a eliminar las prefacturas realizadas por los vendedores de las Tiendas Libres de Derechos y enviadas a la terminal de trabajo del cajero para el respectivo cobro, sin ninguna intervención por parte del personal de la Institución.

- Falta de fiscalización en el proceso de Transporte de Valores del contrato firmado entre la Institución y el Banco de Costa Rica.
- Desactualización de la normativa vinculada al manejo y control del efectivo en el Área de Empresas Comerciales.
- El fiscalizador y verificador del contrato relacionado con los Servicios de Cajeros y Transporte de Valores, brindado por una entidad bancaria, no se encuentra registrado, ante la Contraloría General de la Republica para presentar la Declaración Jurada de Bienes.
- El Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, no realiza arqueos sorpresivos al fondo fijo del Área de Empresas Comerciales.

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que el Área de Empresas Comerciales ha establecido adecuados procedimientos de control relacionados con el manejo y control del efectivo, sin embargo algunos de ellos, se encuentran desactualizados, a la vez, resulta necesario establecer mecanismos que permitan una supervisión y revisión orientada a detectar y corregir, oportunamente, inconsistencias en los procesos de confección de las conciliaciones, así como el limitar la manipulación de efectivo, por parte de los vendedores en las Tiendas Libres, producto de las devoluciones realizadas a los clientes y los permisos, a nivel de sistema de información, que tienen los empleados de la entidad bancaria en el punto de ventas.

¿Qué sigue?

Con el propósito de corregir las deficiencias detectadas, se recomendó al Subgerente de Soporte Administrativo modificar el manual de procedimientos para la administración de efectivo y utilización de herramientas de internet bancario, con la finalidad de incluir al Área de Empresas Comerciales. Adicionalmente, se le recomendó a la Administradora General del Área de Empresas Comerciales, actualizar la normativa vinculada con el manejo del efectivo, establecer un protocolo de devolución de efectivo a los clientes que no fue posible entregar la mercadería, o bien no reclamaron; ordenar que se supervise el proceso de confección y presentación de las conciliaciones; el gestionar modificar el módulo de cobro del sistema LDCOM; el valorar y modificar en el contrato suscrito entre el IMAS y la entidad bancaria la asignación como fiscalizador a la persona que ocupa el puesto de Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa; y establecer los mecanismos orientados a verificar el proceso de fiscalización del servicio de Transporte de Valores y realizar una adecuada distribución de funciones del personal de la Unidad de Coordinación Administrativa.

A la vez, se le recomendó al Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa proceder a analizar las diferencias y situaciones detectadas en las conciliaciones; el establecer

controles y estandarizar los formularios del proceso de confección de conciliaciones bancarias.

Finalmente, se le recomendó a la Jefa de la Unidad de Tesorería, dar acceso en el sistema de internet bancario de la entidad bancaria con la cual se firmo el contrato de recaudación de las ventas de las Tiendas Libres de Derechos, a las personas que ocupan los puestos de Administradora General y Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, con la finalidad de facilitarles la consulta de los movimientos bancarios; y actualizar los registros bancarios de las personas autorizadas para firmar físicamente y electrónicamente.

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con en el plan de trabajo de la Auditoría Interna para el año 2015, corresponde a una auditoría operativa, el cual se llevo a cabo con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y racionalidad del manejo del patrimonio institucional en lo que respecta al efectivo y los títulos valores, considerando la magnitud de los recursos involucrados, el nivel de riesgo asociado.

1.2. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al fortalecimiento de los procedimientos de control, eficiencia y eficacia de las operaciones relacionadas con el manejo del efectivo y títulos valores de las Empresas Comerciales del IMAS.

1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO

El estudio consistió en analizar y evaluar los procedimientos de control y el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable. El periodo del estudio comprendió de enero a julio del 2015.

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 los siguientes:

- ✚ Ley General de Control Interno, vigente desde el 04/09/2002, versión 1 del 27/08/2002.
- ✚ Ley de Contratación Administrativa, vigente desde el 01/05/1996, versión 24 del 19/02/2015.

- ✚ Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, vigente desde 29/10/2004, versión 7 del 19/10/2012.
- ✚ 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.
- ✚ Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales, vigente desde el 02/04/2008, versión 3 del 08/12/2008.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009, versión 1 del 26/01/2009.
- ✚ Manual Descriptivo de cargos de Empresas Comerciales, vigente desde agosto del 2011.
- ✚ Manual de procedimiento para la administración de efectivo y utilización de herramientas de Internet bancario, vigente desde el 24/03/2015.
- ✚ Manual de procedimientos P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito, versión 1° del 27/03/2006.
- ✚ P-SGEC-FIN-11 Cierres Diarios de Cajas, versión 1° del 27/03/2006.
- ✚ Contrato N° 2013-000002-EP Contrato de Servicios de Recaudación, Almacén Fiscal, Almacén General, Nacionalización, Transporte y Distribución de Mercancías y Transportes de Valores para las Tiendas Libres de Derecho del IMAS suscrito entre el MAS y el Banco de Costa Rica (BCR), vigente hasta el 25/04/2015.
- ✚ Contrato N° 2014-00002-EP-P-01 Primera proroga al Contrato de Servicios de Recaudación, Almacén Fiscal, Almacén General, Nacionalización, Transporte y Distribución de Mercancías y Transportes de Valores para las Tiendas Libres de Derecho del IMAS suscrito entre el MAS y el Banco de Costa Rica, vigente hasta el 22 de agosto del 2015.
- ✚ Manual Banco BCR Empresas Módulo Cliente, emitido por el Banco de Costa Rica en octubre del 2010.

1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS

En conferencia final realizada el día 19 de mayo del 2016, se comunicaron los resultados del presente informe a la Licda. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i., al Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe a.i. de la Unidad de Coordinación Administrativa, al Lic. Fabricio Muñoz Herrera, Jefe a.i. de la Unidad de Logística e Importaciones y a las señoras Marianela Hernández y Laura Fernández, ambas Técnicas Administrativas del Área de Empresas Comerciales. El 23 de mayo del 2016, a la Licda. Maritza Aragón Domian, Jefa de la Unidad de Tesorería y el 24 de mayo de ese mismo año, al Lic. Daniel Arturo Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo, en las cuales se efectuaron algunas observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta

Auditoría Interna, fueron incorporadas en el punto 2.2 de “RESULTADOS” y en el acápite de recomendaciones del presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Acceso a las cuentas bancarias por parte de los colaboradores del Área de Empresas Comerciales

De la revisión efectuada a los accesos electrónicos por medio de las plataformas de Internet Bancario, se determinó que la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, a cargo de la contabilidad, no tiene acceso a la información de las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica (BCR), así como a la cuenta N° 100-01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR).

Al respecto, el día 18 de mayo del 2015, el Lic. Alex Ramirez Quesada, Ex Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, ante la consulta sobre los riesgos y/o debilidades que ha detectado en los procesos de conciliaciones bancarias, caja chica, transferencias, depósitos menciona que “Tenemos una oportunidad de mejora en el seguimiento de los pagos, ya que una vez al mes se reciben las transferencias de Tesorería, aquí no se controla totalmente la información de los bancos, ya que solo una vez al mes se recibe de los bancos los estados de cuenta, no podemos ver los movimientos de las cuentas, solo la del fondo fijo.”. (El subrayado no consta en el original)

Asimismo, el 19 de mayo del 2015, en relación a la misma consulta sobre los riesgos y/o debilidades detectados en el procedimiento de conciliaciones bancarias y el procedimiento de conciliaciones de movimientos de tarjeta de crédito y débito, el Bach. Oscar Solano Castro, Ex Técnico Administrativo del la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, indicó que “...Una debilidad es que nosotros dependemos mucho de la Tesorería para la información, ya que este proceso no se realiza de oficio, por lo cual la información puede que no llegue en forma oportuna.”; y en el proceso de conciliación de movimientos de Tarjeta de Crédito y Débito tienen que estar detrás de la información, si les llega pero tienen que estar muy pendiente de recibirla.

En ese mismo sentido, el 18 de agosto del 2015, la Licda. Maritza Aragón Domian, Jefe de la Unidad de Tesorería, referente al motivo por el cual los colaboradores del Área de Empresas Comerciales no tienen acceso a consultar los saldos, en cualquier momento, de las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares del Banco de

Costa Rica y 100-01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica; quien al respecto indicó que “La razón principal por la cual no se les ha dado acceso, es porque tendrían acceso a todas las cuentas corrientes del IMAS, por lo que se considera que no es adecuado, máxime la alta rotación de este personal. Es importante recalcar que los funcionarios de la DEC tienen acceso a los movimientos bancarios en cualquier momento que lo requieren, de hecho cada vez que lo solicitan, la Tesorería les envía la información.”. (El subrayado no consta en el original)

En relación a lo expuesto y referente al acceso a las cuentas del Banco de Costa Rica, por parte de los colaboradores del Área de Empresas Comerciales y comparándolo con las buenas prácticas en el manejo del efectivo, se determinó que los colaboradores del Área de Empresas Comerciales no tienen rápido acceso a la información, ya que tienen que recurrir por medio de solicitudes de información (ya sea formales o informales) a la Unidad de Tesorería para poder obtener información de los movimientos de las cuentas bancarias, misma que es necesaria para realizar las funciones relativas a la Unidad de Coordinación Administrativa, tales como: conciliaciones bancarias y conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito; asimismo, para poder detectar oportunamente, posibles inconsistencias en los depósitos realizados por el BCR producto de la recaudación de las ventas de las Tiendas Libres que realizaba en ese momento la entidad bancaria.

Asimismo, se limita a la Administradora General a.i de las Empresas Comerciales para que pueda cumplir con la responsabilidad de “Coordinar y controlar que los proveedores de mercadería y las empresas que prestan servicios de outsourcing, los realicen de conformidad con la normativa e interés institucional.”, (el subrayado no consta en el original), establecida en el Manual de Cargos de las Empresas Comerciales.

Dentro de ese mismo cuerpo normativo de las Empresas Comerciales, se establecen dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo.

3. Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos. /.../16. Organizar, coordinar, supervisar el registro contable así como el control periódico de los ingresos y egresos de Empresas Comerciales, con el propósito de mantener la información actualizada y confiable que sirva de base para la ejecución de informes propios de la actividad. (El subrayado y resaltado no consta en el original)

En relación con lo expuesto, es importante mencionar el artículo 8 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, que en lo de interés, señala lo siguiente:

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. (El subrayado no consta en el original)

Complementariamente, y como sana practica, se debe indicar que las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés, señalan lo siguiente:

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.

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.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...

5.1 Sistemas de información /El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

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.

5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.7 Calidad de la comunicación/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

5.7.3 Oportunidad La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Adicionalmente y con respecto al “Manual Banco BCR Empresas Módulo Cliente”¹, se determinó lo siguiente:

a) En el punto “6.1.2.1 Creación de un perfil”, las acciones que permiten crear los perfiles del sistema de internet bancario y asignar a este perfil un rol, dentro de los cuales se puede asignar el rol de “Cuentas”, el cual contiene los permisos de: consulta cuentas, consulta

¹Suministrado por la Sra. Susana Goñi, Asistente del Ejecutivo de cuenta del Banco de Costa Rica, asignado a la institución el día 26/08/2015.

movimientos, consulta de información general, consulta valores en tránsito y el rol de “Consulta”.

b) El punto “6.1.3.1 Creación de un Operador”, se indica sobre la creación de los operadores (usuarios del sistema), en el que se le asigna un rol a cada uno de los operadores, entre los cuales se puede seleccionar el rol de “Consulta”.

c) El “6.1.4.1 Creación de Cuentas”, explica como realizar la creación de una cuenta, en donde, si la cuenta es propia, se puede utilizar para débito, crédito y consulta, por lo cual se le puede asignar el atributo de “Consulta”.

d) El punto “6.1.6 Conjunto de Permisos”, especifica que “...Por ejemplo un operador de empresa puede tener un conjunto de permisos que le permita hacer consultas de **solamente** la cuenta de planilla de la empresa...”. (El subrayado y resaltado no consta en el original)

e) El punto “6.1.6.1 Creación de un conjunto de permisos”, explica como realizar los permisos para cada una de las cuentas de la institución, en donde estos permisos se pueden otorgar individualmente, tanto para cada cuenta como para cada operador.

f) El punto “6.3 Cuentas”, explica los permisos de consulta que se permiten en el rol de “Cuenta” mencionado anteriormente.

La situación descrita se debe a que en el Área de Empresas Comerciales no se cuenta con colaboradores que tengan un perfil creado por la Unidad de Tesorería, en el sistema de internet bancario que cuenten con acceso a consultar las cuentas, movimientos, información general y valores en tránsito de las cuentas corrientes de la entidad bancaria con la cual se firmo el contrato de recaudación de las ventas de las Tiendas Libres de Derechos, ya que el acceso está limitado al personal de las Oficinas Centrales de la Institución. Lo que provoca que no se cuente con la información de manera oportuna para realizar las conciliaciones bancarias, las conciliaciones de movimientos de tarjetas de debito y crédito y las validaciones de los cierres de las cajas recaudadoras administradas por la entidad bancaria de las Tiendas Libres de Derechos y para la detección y corrección oportuna de posibles inconsistencias en la confección de dichos procesos.

2.2. Manejo de efectivo por parte de los vendedores y vendedoras de las Tiendas Libres

De la observación realizada los días 05 y 10 de junio del 2015 en las Tiendas Libres N° 13 y 15 de la zona de abordaje del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría,

respectivamente; se determinó que no existe normativa que regule la manipulación del efectivo por parte de los vendedores y vendedoras de las Tiendas Libres, producto de las devoluciones que deben realizar a los clientes, a los cuales no fue posible entregar el producto y no se presentaron a la tienda a realizar el reclamo respectivo, debido a que ya se encontraban abordando el vuelo, asimismo que regule la documentación con que se debe respaldar la entrega del efectivo al cliente por parte del vendedor.

En relación con lo anterior, los colaboradores Carmen Loria Arrieta y Hernán Anchía Campos, Coordinadores de Puntos de Venta y Adrian Francisco Castro Cordero, Vendedor, respecto a la consulta de si han solicitado en alguna ocasión al cajero del BCR realizar la anulación o devolución de venta de mercadería, solicitándole para este fin el efectivo equivalente a la anulación o devolución realizada y el motivo para realizar esta solicitud, así como la frecuencia con que ocurre este tipo de situaciones indicaron en ese mismo orden, lo siguiente:

Si se realiza en las tiendas de las salas de abordaje, por motivo de que las personas hicieron las compras, pero si ya empezaron a abordar no se puede llevar el producto, en ese momento se tiene que devolver a la tienda para realizar la devolución ya sea del efectivo y la anulación del boucher y **se le entrega al cliente en el puente**. Este procedimiento es frecuente se da una vez por semana promedio.

Si ha sucedido que nosotros hemos tenido que ir al puente con el efectivo, esto se da porque por X o Y motivo no se ha podido entrega (sic) el vuelo...o se llego tarde. No es recurrente esta situación pero si se ha dado.

Si, no es con mucha frecuencia, nosotros lo llamamos “se nos va el vuelo” el producto ya esta pago y hay que entregar el producto, pero por regla de las aerolínea hay que estar antes de que el cliente aborde el avión, cuando no se puede por olvido o alguna situación, **el cajero nos da el dinero y nosotros lo entregamos al cliente**. (El resaltado y subrayado en todas las citas, no consta en el original)

De la misma manera y con respecto a la consulta sobre el procedimiento que se sigue para realizar la entrega del dinero en efectivo por causa de una anulación o devolución de la mercadería vendida a los clientes que no puede retirarlo personalmente en la tienda, el funcionario o colaborador que autorizo este procedimiento, y cómo se respalda que efectivamente el efectivo ha sido entregado y recibido por el cliente, la Sra. Loria Arrieta y los Sres. Anchía Campos y Castro Cordero, en ese mismo orden, indicaron lo siguiente:

A la hora que el cliente hace la compra, al cliente se le da una copia de la factura (rosada), cuando nosotros hacemos entrega del dinero, recibimos esta copia y nosotros nos dejamos la original junto con la copia (rosada) y el cajero adjunta las tres facturas (blanca, rosada y amarilla) a la anulación, esta copia es el respaldo que tenemos de que al cliente se le entregó el dinero, en el momento; sin embargo esta anulación debe anotarse en la bitácora de la tienda. Siempre se ha hecho así (sic) el procedimiento pero no tengo conocimiento de quien autorizo hacerlo de esta forma. Estas copias se guardan por día y al finalizar el mes se le entregan a Claudio o se dejan con la secretaria por cualquier eventual reclamo.

El cajero nos entrega el dinero, contra las facturas originales, se lleva al puente, contra la factura rosada se realiza la anulación, esta factura rosada solo la tiene el cliente y es el comprobante de que yo entregue el dinero. Este procedimiento es de las cosas que han surgido de la necesidad.

El procedimiento es que el cajero nos entrega el efectivo, nosotros vamos hasta el avión a entregarle el dinero, el pasajero nos tiene que dar la factura (rosada) con que iba a reclamar el paquete, la anulación deben ir con las tres facturas que se imprime, este es nuestro respaldo, no sabría decirle quien autorizo el procedimiento, siempre lo hemos trabajado así. Esta situación se anota en la bitácora por si hay algún reclamo. (El subrayado en todas las citas, no constan en el original)

Respecto de lo anterior y en relación a la consulta sobre si tiene conocimiento de que los vendedores y los coordinadores de los puntos de venta de las Tiendas Libres, ubicadas en la zona de abordaje del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, tienen acceso al efectivo entregado por el cajero de la caja recaudadora administradas por el BCR, cuando deben devolver dinero en efectivo al cliente, debido a que no fue posible entregar la mercadería adquirida y éste no puede presentarse a realizar el reclamo a la tienda, ya que se encuentra abordando el avión; el 19 de agosto del 2015, el Lic. Danubio Vargas Porras, Ex Jefe de Mercadeo y Ventas, indicó que “No tengo conocimiento de esta situación, esta situación no debería de estarse presentado debido que para estas situaciones hay un procedimiento o directriz que indica que cuando “el vuelo se cerró” no se puede vender más productos.”.

Asimismo, sobre el procedimiento de control que se debe seguir cuando los vendedores o los coordinadores de los puntos de venta de las Tiendas Libres, ubicadas en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, deben devolver dinero en efectivo a los clientes, cuando no fue posible entregarles la mercadería, ni reclamaron por estar abordando el avión, la manera en que se comunico el procedimiento, la forma en que supervisa la correcta aplicación del mismo, y los mecanismos que utiliza para supervisar, el Lic. Vargas Porras, indico que “No

se tiene conocimiento de un procedimiento que establezca como realizar este proceso.”. (El subrayado en ambas citas, no constan en el original)

Por lo anterior, y por sana práctica, se debe mencionar lo indicado en las normas 1.4 y 4.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, que literalmente establecen, en ese mismo orden, lo siguiente:

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. /.../c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta. /.../f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

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. /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. (El subrayado no consta en el original)

Por otra parte, el Manual de Cargos de las Empresas Comerciales establece dentro de las principales responsabilidades del Coordinador de Punto de venta el “Atender y resolver los reclamos y consultas que presenten clientes con el propósito de darles la respectiva solución.”. Asimismo, señala entre las principales responsabilidades del Jefe de Mercadeo y Ventas el “Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el servicio que presta.”.

Esta situación se presenta por la necesidad de realizar las devoluciones en efectivo a los clientes de las tiendas ubicadas en las salas de abordaje, a los cuales no les fue posible por diversas razones entregar las mercaderías, ni éstos realizaron el reclamo del dinero; lo cual se debe a la falta de un procedimiento que norme cómo se debe realizar este proceso. Dicha situación, provoca que los vendedores no tengan la certeza de cómo realizar el proceso de devolución del efectivo, cómo respaldar y documentar la entrega y recibido del dinero, por parte del cliente al cual se le realizó la devolución del mismo.

En la conferencia final, realizada el 19 de mayo del 2016, la Licda. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i. del Área de Empresas Comerciales, manifestó que a partir del mes de abril del 2016, por disposición de la Dirección General de Aviación Civil, ya no se retienen ni se entregan líquidos en la zona de abordaje de los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber Quirós; adicionalmente, suministro el documento denominado “DIRECTIVA DE SEGURIDAD AVSEC-002 (Rev. 02 del 13 abril 2016) PROCEDIMIENTOS DE ACEPTACIÓN LÍQUIDOS, AEROSOLES Y GELES (LAGS)”, en donde se indica, entre otros aspectos, lo siguiente: “PROCEDIMIENTOS DE VENTAS DE ESTOS PRODUCTOS /.../5.3. Dados los procedimientos de seguridad indicados, los productos adquiridos en las Tiendas Libres de derechos de Salas de Abordaje, así como en los demás locales comerciales ubicados en la zona de seguridad restringida; podrán ser entregados en los puntos de venta y llevados por los pasajeros a bordo de las aeronaves.”. (El subrayado no consta en el original)

2.3. Registro de firmas en las entidades bancarias

Al realizar la confirmación de saldos de las cuentas corrientes del Área de Empresas Comerciales con el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Mediante oficio GG-1630-07-2012, del 31 de julio del 2012, se autorizó a los señores Fernando Sánchez Matarrita y Geovanny Flores Miranda, Ex Subgerente de Gestión de Recursos y Ex Administrador General de Empresas Comerciales, para firmar físicamente en la cuenta corriente N° 001-0302213-7 en colones del Banco de Costa Rica, donde se administra el Fondo Fijo del Área de Empresas Comerciales; sin embargo, al señor Flores Miranda se le despidió de la institución el día 13 de junio del 2014, según consta en la acción de personal N° 00068880 y al señor Sánchez Matarrita se le cesó el nombramiento el día 19 de enero del 2015, según la acción de personal N° 00071572.

Pese a lo anterior, al 30 de abril del 2015, en los registros del Banco de Costa Rica² y en los registros de la Unidad de Tesorería³, todavía se encuentran autorizados los ex colaboradores mencionados, para firmar físicamente en la supracitada cuenta.

b) Los funcionarios y funcionarias de la institución, así como los colaboradores del Área de Empresas Comerciales, que se consignan ante el Banco de Costa Rica al 30 de abril del 2015 y en los registros de la Unidad de Tesorería al 16 de julio del 2015, como autorizados físicamente en la cuenta corriente N° 001-0302213-7 en colones del Banco de Costa Rica (Cuenta del Fondo Fijo), difieren de las personas facultadas para aprobar transacciones electrónicas, tal y como se expone en el siguiente cuadro:

Autorizados a firmar físicamente				Autorizados a firmar electrónicamente			
Personas reportadas ⁴ / por la Unidad de Tesorería ante el BCR			Puesto en ese momento	Personas registradas por la Unidad de Tesorería en el Sistema Internet Bancario			Puesto en ese momento
Nombre	Cedula	Modo de Firma		Nombre	Cedula	Modo de Firma	
Fernando Sánchez Matarrita	1-1074-712	Mancomunada	Subgerente de Gestión de Recursos	Alex Ramirez Quesada	1-791-142	Individual	Jefe Unidad de Coordinación Administrativa
Alex Ramirez Quesada	1-791-142	Mancomunada	Jefe Unidad de Coordinación Administrativa	Carolina Murillo Rodríguez	1-850-099	Individual	Administrador General de Empresas Comerciales
Luz Marina Campos Ramirez	5-141-1266	Mancomunada	Jefa Área de Administración Financiera	Geovanny Cambrero Herrera	2-438-103	Individual	Subgerente de Gestión de Recursos
Geovanni Flores Miranda	6-0231-310	Mancomunada	Administrador General de Empresas Comerciales				

Con respecto a lo anterior, la Lic. Maritza Aragón Domian, Jefa de la Unidad de Tesorería, por medio del oficio TES-92-07-2015, del 16 de julio del 2015, menciona, en lo de interés, lo siguiente: “...h) En la cuenta corriente de Fondo Fijo 001-03022-7, no se emiten cheques, únicamente se hacen transferencias electrónicas, por lo tanto las personas autorizadas nunca van a firmar cheques, pues de ésta cuenta corriente no se le han comprado formularios. Sin embargo, estas autorizaciones se realizaron como requisito de la

² Oficios CAM_A18-#0532-15 del 18/06/2015 y CAM_A18-#0532A-15 del 19/09/2015.

³ Oficio TES-92-07-2015 del 16/07/2015.

⁴ Según oficio GG-1630-07-2012, del 31/06/2012.

apertura de la cuenta corriente y quienes autorizan son los mismos desde la apertura de la cuenta...”. (El subrayado y resaltado no consta en el original)

Esta situación contrasta con lo observado en las otras cuentas corrientes asignadas al Área de Empresas Comerciales (100-01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica, 001-0028996-5 en colones y 001-0028897-3 en dólares, ambas del Banco de Costa Rica) ya que las personas autorizadas a firmar físicamente son los mismos que se autorizan a firmar electrónicamente las transacciones realizadas.

Es importante mencionar que la asignación y administración de los perfiles a las personas correspondientes en el sistema de Internet Bancario es responsabilidad de la Unidad de Tesorería y el Banco de Costa Rica no tiene ninguna participación en este procedimiento.

Al respecto, cabe recordar lo dispuesto en el artículo 15, “Actividades de control”, de la Ley General de Control Interno, N° 8292, la cual establece literalmente lo siguiente:

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: /a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. /b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: /i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. /ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales. /iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. /iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido. /v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación. (El subrayado no consta en el original)

Esta situación se debe a que no se han realizado las gestiones para actualizar, ante el Banco de Costa Rica, el registro de personas autorizadas para firmar físicamente en la cuenta corriente N° 001-0302213-7 en colones (Fondo Fijo del Área de Empresas Comerciales). Lo que provoca que en los registros de dicha entidad bancaria se encuentren autorizadas a

firmar físicamente personas que no laboran para la institución y que estos registros no coincidan con los registros de las personas que se encuentran autorizadas para firmar electrónicamente en dicha cuenta.

2.4. Conciliaciones Bancarias

Se realizó la revisión de las conciliaciones bancarias confeccionadas en los meses de enero a abril del 2015, de las cuentas corrientes 001-0302213-7-7 en colones, 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica y 01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica, asignadas al Área de Empresas Comerciales, de dicha revisión esta Auditoría determinó lo siguiente:

a) Datos de las partidas conciliatorias anotados en las conciliaciones bancarias, estados de cuenta y libro de bancos:

Se determinó que algunos datos anotados en las conciliaciones bancarias de la cuenta corriente N° 001-0028996-5 en colones del Banco de Costa Rica, no coinciden con los datos anotados en los estados de cuenta y en los registros del auxiliar de bancos, como se muestra en el siguiente cuadro:

Datos según conciliación bancaria					Observaciones
Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto	
11275377	Depósito	Depósitos no Acreditados	31/01/2015	¢112.753,77	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria y en el libro de bancos.
74920333	Depósito	Depósitos no registrados en Libros	30/01/2015	¢272,77	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria.
74920345	Depósito	Depósitos no registrados en Libros	30/01/2015	¢3.999,92	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria.
74922595	Depósito	Depósitos no Acreditados	31/03/2015	¢24.797,92	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria y en el libro de bancos.
00000000	Depósito	Depósitos no Acreditados	31/03/2015	¢126.684,66	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria y en el libro de bancos.

Asimismo en las conciliaciones de los meses de enero y febrero del 2015, de la cuenta corriente N° 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, se presentan las siguientes diferencias:

Datos según conciliación bancaria					Observaciones
Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto	
01596507	Depósito	Depósito pendiente de registro	N/R	\$1.00	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria.
01596530	Depósito	Depósito pendiente de registro	N/R	\$100.00	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria, al 30 de abril del 2015, no se había registrado en libros el depósito.

Datos según conciliación bancaria					Observaciones
Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto	
01599840	Depósito	Depósito pendiente de registro	N/R	\$1.00	Registro erróneo del número de depósito en la conciliación bancaria.

Nota: N/R= No se registra en la conciliación

b) Partidas conciliatorias no identificadas:

En las conciliaciones bancarias de la cuenta corriente 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, no se pudieron identificar la procedencia de las partidas conciliatorias que se muestran en el siguiente cuadro:

Datos según conciliación bancaria						Observaciones
Mes	Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto	
Enero y Febrero 2015	11602288	Deposito	Depósito en Tránsito	N/R	\$72.00	Este depósito se anota como un depósito en tránsito por un monto de \$72.00, en la conciliación bancaria de los meses de enero y febrero 2015, sin embargo no aparece en los estados de cuenta. Finalmente se registra en libros por un monto de \$72.00 el día 11/01/2015.
Febrero 2015	399	Deposito	Depósito en Tránsito	N/R	\$313.00	Este depósito se registra en libros el día 18/02/2015, sin detallarse el motivo del movimiento; sin embargo no existe un depósito con ese número en los estados bancarios de los meses de enero a mayo del 2015.

Nota: N/R= No se registra en la conciliación

c) Partida conciliatoria que no corresponden:

En las conciliaciones bancarias, marzo y abril del 2015, de la cuenta corriente 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, se registran partidas conciliatorias que no corresponden, lo cual provoca las siguientes diferencias:

Según conciliación bancaria						Diferencia	Observaciones
Mes	Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto		
Marzo	11596837	Deposito	Depósito en Tránsito	N/R	\$ 313.00	\$ 345.00	Este depósito se registra como un depósito en tránsito a pesar de estar acreditado en el estado de cuenta del mes de marzo del 2015. A la diferencia provocada por este depósito se le debe sumar el depósito N° 11602288 por \$32.00, ya que este depósito nunca se registró en libros.
Abril	11596837	Deposito	Depósito en Tránsito	N/R	\$ 313.00	\$ 856.00	El depósito 1159837 se registra como un depósito en tránsito a pesar de estar acreditado en el estado de cuenta del mes de marzo del 2015 y el depósito 11596946 se registra como un depósito en tránsito

Según conciliación bancaria						Diferencia	Observaciones
Mes	Número	Tipo	Detalle	Fecha	Monto		
	11596946	Deposito	Depósito en Tránsito	N/R	\$ 511.00		a pesar de estar acreditado en el estado de cuenta del mes de abril del 2015. A la diferencia provocada por estos depósitos se le debe sumar el depósito N° 11602288 por \$32.00, ya que este depósito nunca se registró en libros.

Nota: N/R= No se registra en la conciliación

d) Antigüedad de las partidas conciliatorias

El formato utilizado para conciliar la cuenta corriente 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica es diferente a los formatos utilizados para la conciliación de las cuentas corrientes 001-0302213-7-7, 001-0028996-5 ambas en colones del Banco de Costa Rica y 01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica, ya que se omite anotar la fecha de las partidas registradas en la conciliación, lo cual impide determinar su antigüedad.

e) Partida conciliatoria no registrada:

Se determinó que el depósito N° 11602288, por un monto de \$32.00, del cual no se especifica la fecha, se anota en las conciliaciones de la cuenta corriente N° 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, de los meses de enero y febrero del 2015, como un depósito pendiente de registro. Sin embargo, para el mes de marzo del 2015 esta partida ya no aparece en la conciliación, a pesar de que no existe un registro en los libros de bancos de los meses de enero a abril del 2015 del depósito mencionado.

f) Diferencias en la información contenida en el sistema SICCNET del Ministerio de Hacienda:

Al revisar la información de las conciliaciones bancarias de las cuentas del Área de Empresas Comerciales contenida en el Sistema de Consolidación de Cifras del Sector Público Costarricense (SICCNET), se identificó una diferencia entre la información que se presenta en la conciliación de la cuenta corriente 001-0028996-5 en colones del Banco de Costa Rica y la información que se presentó en el citado sistema, durante el mes de enero del 2015, según se muestra en el siguiente cuadro:

Datos Según Conciliación Bancaria			Datos según SICCNET			Diferencia		
Saldo en Libros	Saldo en Bancos	Saldos Conciliados	Saldo en Libros	Saldo en Bancos	Saldos Conciliados	Saldo en Libros	Saldo en Bancos	Saldos Conciliados
¢411,848,465.11	¢410,609,955.96	¢411,848,465.11	¢412,646,578.00	¢410,609,955.10	¢411,848,827.10	(¢798,112.89)	¢0.86	(¢361.99)

Es importante mencionar que durante los meses de enero a abril del 2015, en las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones, 001-0028997-3 en dólares y 001-0302213-7 en colones del Banco de Costa Rica y 01-000-186833-0 en colones del Banco Nacional de Costa Rica, se presentan diferencias menores a un colon (¢1,00) que para efectos del estudio se consideran inmateriales.

Referente a las deficiencias señaladas, esta Auditoría es del criterio que como sana práctica se debe observar lo establecido en las normas 4.4.2, 4.4.3, 4.4.5, 5.6 y 5.6.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, las cuales literalmente disponen lo siguiente:

4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

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.

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

5.6 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. (El subrayado no consta en el original)

Las situaciones detectadas en las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes del Área de Empresas Comerciales, según lo indicado por el señor Oscar Solano Castro, Ex Técnico Administrativo, se deben a errores provocados por el sistema en el momento de generar la información que se utiliza en el proceso de conciliaciones bancarias, así como a la falta de revisión de dicha información y a la utilización de formularios diferentes en las conciliaciones bancarias.

Asimismo, según lo indicado por el Lic. Alex Ramírez, Ex Jefe Unidad de Coordinación Administrativa, estas situaciones se suscitan “Por la presentación errónea de la información que hizo el técnico administrativo” y por la falta de controles en el proceso de revisión de las conciliaciones bancarias.

Lo anterior, genera la exposición al riesgo operativo de presentar información errónea, inexacta, manipulada o alterada, con la finalidad de conciliar los saldos de los libros de bancos con los saldos de los estados bancarios, ya que se anotan partidas conciliatorias que por su naturaleza no corresponden.

2.5. Conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito

Se realizó la revisión de las Conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito de los meses de enero a abril del 2015, correspondientes a las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, pertenecientes al Área de Empresas Comerciales, de dicha revisión esta Auditoría determinó lo siguiente:

a) Saldos iniciales y finales anotados en la conciliación inexactos

Se determinó que en la conciliación en colones de movimientos de tarjetas de crédito y débito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos de Credomatic, el saldo final del mes de marzo del 2015, no coincide con el saldo inicial de mes de abril del 2015, ni con el saldo final del mes de marzo del 2015 anotado en el auxiliar de cuentas por cobrar, lo anterior se muestra en los siguientes cuadros:

Saldo, según conciliación “3000010 Credomatic Colones”				
Mes	Saldo inicial conciliación	Mes	Saldo final conciliación	Diferencia
Abril	€601.434,52	Marzo	€598.443,68	(€2.990,84)

Saldo, según conciliación "3000010 Credomatic Colones"				
Mes	Saldo final auxiliar	Mes	Saldo final conciliación	Diferencia
Marzo	¢603.354,98	Marzo	¢598.443,68	(¢4.911,30)

Asimismo, se determinó que el monto anotado como el saldo inicial de las cuentas por cobrar, en la conciliación en colones de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR, del mes abril del 2015, no coincide con el monto anotado como el saldo final de las cuentas por cobrar, del mes de marzo del 2015, como se detalla a continuación:

Conciliación "3000140 Costa Rica Dólares"				
Mes	Saldo Inicial	Mes	Saldo Final Marzo	Diferencia
Abril	\$ 24.365,74	Marzo	\$ 23.528,74	\$ 837,00

Nota: Saldo inicial de abril del 2015, en el auxiliar de las cuentas por cobrar, es \$23.528,74.

b) Montos anotados en las conciliaciones en relación a los estados de cuenta:

Se determinó que los montos de la recaudación, la comisión bancaria y los depósitos realizados por el Banco de Costa Rica, anotados (marzo del 2015) en las conciliaciones en colones y en dólares de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR, no coinciden con los datos registrados en los estados bancarios de las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares del Banco de Costa Rica, lo anterior se muestra en el siguiente cuadro:

Detalle	Conciliación "3000140 Costa Rica Colones"			Conciliación "3000140 Costa Rica Dólares"		
	Montos s/ conciliación	Montos s/ Estado de cuenta	Diferencia	Montos s/ conciliación	Montos s/ Estado de cuenta	Diferencia
Monto Recaudado	¢25.024.983,90	¢28.229.120,13	(¢3.204.136,23)	\$ 972.469,65	\$ 992.382,26	(\$ 19.912,61)
Comisión respectiva (3,15%)	¢788.286,99	¢889.217,28	(¢100.930,29)	\$ 30.632,79	\$ 31.260,04	(\$ 627,25)
Total Depositado	¢24.236.696,81	¢27.339.902,85	(¢3.103.206,04)	\$ 941.836,86	\$ 961.122,22	(\$ 19.285,36)

De acuerdo a la revisión realizada de los estados de cuenta bancarios de las cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares, se pudo determinar que las diferencias de los montos depositados corresponde a depósitos realizados por el Banco de Costa Rica en el mes de marzo 2015 que no fueron tomados en cuenta en las conciliaciones en colones y dólares de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR, a pesar de estar debidamente acreditados en el mes correspondiente, los cuales se detallan a continuación:

Cuenta corriente 001-0028996-5 Colones			
Fecha	Numero	Descripción	Monto

06/03/2015	937431	Ventas con tarjetas 39117000805032015	¢77.856,25
06/03/2015	937432	Ventas con tarjetas 39117002405032015	¢222.595,71
06/03/2015	937433	Ventas con tarjetas 39117003205032015	¢41.802,01
09/03/2015	945076	Ventas con tarjetas 39117002409032015	¢2.046.818,07
09/03/2015	945077	Ventas con tarjetas 39117003208032015	¢655.855,01
09/03/2015	945081	Ventas con tarjetas 39117012307032015	¢68.663,96
TOTAL			3.113.591,01

Cuenta corriente 001-0028997-3 Dólares			
Fecha	Numero	Descripción	Monto
06/03/2015	933368	Ventas con tarjetas 39118001505032015	\$ 2.083,20
06/03/2015	933371	Ventas con tarjetas 39118002306032015	\$ 11.226,77
06/03/2015	933376	Ventas con tarjetas 39118003105032015	\$ 6.333,94
TOTAL			\$ 19.643,91

Es importante mencionar que una vez analizados los estados de cuenta y verificado los depósitos que no se anotaron en las conciliaciones y comparándolos con los montos anotados en las conciliaciones, persisten diferencias en la conciliación en colones de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR por un monto de ¢10.384,97 y en la conciliación en dólares de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR por un monto de \$358.55, las cuales no fue posible identificar.

c) Montos anotados en la conciliación:

Según los recálculos realizados por la Auditoría, tomando como base el monto de lo depositado por el Banco de Costa Rica, el cual fue verificado y coincide con el monto de estado bancario de la cuenta corriente 001-0028997-3 en dólares, en la conciliación en dólares de movimientos de tarjetas de débito y crédito de las tarjetas cobradas por medio de los datafonos del BCR del mes de abril 2015, se anota de manera incorrecta el monto de la recaudación y monto de la comisión. Las diferencias se presentan a continuación:

Conciliación "3000140 Costa Rica Dólares"			
Detalle	Montos s/ Conciliación	Montos/ Según recalculo de Auditoría	Diferencia
Monto Recaudado	\$ 818.104,23	\$ 817.970,52	\$ 133,71
Comisión respectiva (3,15%)	\$ 25.770,28	\$ 25.766,07	\$ 4,21
Total Depositado	\$ 792.204,45	\$ 792.204,45	\$ 0,00

d) Ajustes sin identificación en las conciliaciones:

Al realizar la revisión de las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito, se determinó que hay ajustes de los cuales no fue posible identificar su origen y no cuentan con documentación que los respalde. Los cuales se detallan a continuación:

Mes	Montos de Ajustes en las Conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito			
	Conciliación 3000140 Costa Rica Colones	Conciliación 3000140 Costa Rica Dólares	Conciliación 3000010 Credomatic Colones	Conciliación 3000010 Credomatic Dólares
Enero	(¢286,11)	(\$ 12,16)	(¢4.451,18)	\$ 63,73
Febrero	¢0,00	(\$ 63,64)	(¢2.308,18)	(\$ 4,39)
Marzo	¢0,00	\$ 0,00	(¢2.990,84)	(\$ 69,09)

Cabe mencionar que al 30 de abril del 2015, todos los ajustes han sido aplicados en las respectivas conciliaciones.

Con respecto a todo lo anterior, es necesario por las sanas prácticas indicar lo expuesto en las Normas de Control Interno para el Sector Público, referente a la confiabilidad de la información, a saber:

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.

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

5.6 Calidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

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

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario. (El subrayado no consta en el original)

Adicionalmente, los puntos 6 y 8 del Manual de Procedimientos de Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito⁵, P-SGEC-FIN-04 del Área de Empresas Comerciales, establecen las responsabilidades que tiene el Asistente Administrativo en el proceso de confección de las conciliaciones, las cuales literalmente disponen: “6. Compara los estados de cuenta del Afiliador de Tarjetas, con las liquidaciones o batchs, 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.”.

Ese mismo cuerpo normativo, establece que el Jefe Administrativo de Empresas Comerciales tiene la responsabilidad de “13/ **Revisa** y firma los informes.” (El subrayado y la negrita no es parte del original)

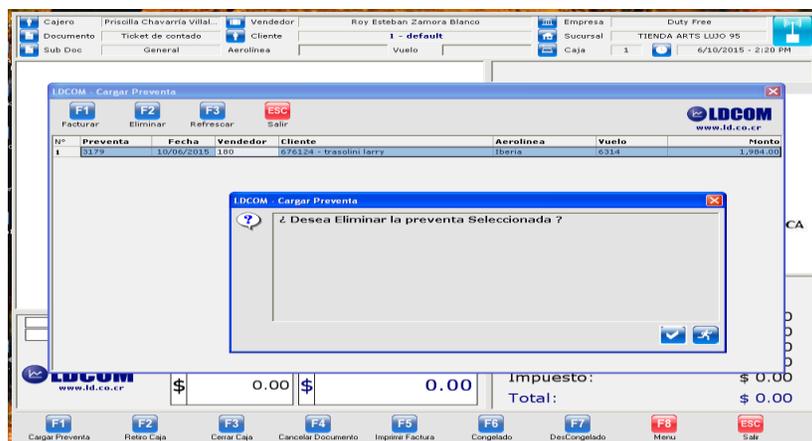
Las situaciones mencionadas anteriormente, son causadas por la falta de controles y supervisión por parte del Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, de ese momento, aspecto que se debe a que tiene que realizar labores operativas que le competen a sus subordinados, a los cuales se les ha asignado funciones que corresponden a otra unidad, lo que ocasiona que se realice una inadecuada distribución de las funciones en la Unidad de Coordinación Administrativa. Tal situación, provoca que las conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito presenten información con datos inexactos.

2.6. Manejo del Módulo de Punto de Venta del Sistema LDCOM

Al realizar la revisión de la manipulación del Sistema de Facturación en las Tiendas Libres por parte de los vendedores de las Tiendas Libres de Derechos y de los cajeros de la entidad bancaria, se determinó que los cajeros del banco tenían acceso a eliminar las prefacturas realizadas por los vendedores y enviadas a la terminal de trabajo del cajero para el

⁵ Primera versión, del 27/03/2006.

respectivo cobro, sin ninguna intervención por parte del personal de las Tiendas Libres. Tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Marco Vinicio Umaña Alpizar, cajero del Banco de Costa Rica

El día 10 de junio del 2015, se consulto sobre el tema al señor Marco Vinicio Umaña Alpizar, cajero del Banco de Costa Rica, en donde indicó lo siguiente: “Yo observo un riesgo, ya que el cajero puede eliminar la preventa del sistema y el cajero puede preguntarle al cliente si quiere la factura o no y puede recibir el dinero de la venta sin generar la factura. Se va a ver reflejado una diferencia entre el sistema de inventario y las ventas recibidas.”.

Por lo anterior, la Auditoría Interna realizó las pruebas respectivas en el sistema LDCOM y verificó que efectivamente los cajeros del Banco pueden realizar la anulación de las prefacturas que los vendedores de las Tiendas Libres trasladan a su terminal para el respectivo cobro, eso sin ninguna intervención del personal de Empresas Comerciales.

Al respecto, el 19 de agosto del 2015, se le consulta al Lic. Danubio Vargas Porras, Ex Jefe de Mercadeo y Ventas del Área de Empresas Comerciales, si tenía conocimiento de que los cajeros de las cajas recaudadoras administradas por el BCR en ese momento, podían eliminar prefacturas desde la terminal sin intervención de ningún colaborador de las tiendas libres, quien indicó que “Se tiene conocimiento de esta situación, se había solicitado, por mi parte o por parte de un coordinador de categoría, al Área de TI para qué el cajero no tuviera este acceso, en mi entender ya esta situación estaba corregida.”.

Adicionalmente, el Lic. Vargas Porras, ante la consulta sobre los responsables de las mejoras al sistema de punto de ventas utilizado en las Tiendas Libres, ubicadas en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, indicó “Son varios, en mi caso si necesito una mejora al sistema, se lo solicito a TI y ellos se los solicitan a LDCOM. También TI es el

encargado de las actualizaciones del sistema y nos a (sic) pasado que en alguna actualización se han perdido mejoras que se han hecho.” (El subrayado no es parte del original)

Referente a lo anterior, el artículo 2° del convenio suscrito entre el Banco de Costa Rica y el IMAS, establece, en lo de interés, lo siguiente: “**DEL OBJETO DE LA CONTRATACION. /1. SERVICIO DE CAJERO HUMANO.**...Para el trámite de cobro sobre lo que vendan en las tiendas, el vendedor al atender al comprador, incorpora sus datos en una terminal que tendrá para tal propósito, ingresando los datos del cliente y *da una orden de envío* de la información a la terminal del Cajero, esta información *será accesible únicamente por el cajero de la tienda*, mismo que procederá a la impresión y cobro de la misma al cliente. El cajero será responsable de las facturas *cobradas* que muestren el sello de caja... (La letra cursiva no es parte del original)

Con respecto a lo expuesto, es importante mencionar, por sana práctica, la Ley General de Control Interno, en sus artículos 10° y 15, en donde se establece lo siguiente:

Artículo 10.-Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

Artículo 15.-Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: /a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. /b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: /i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. /ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales. /iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. /iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido. /v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los

controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación. (El subrayado en ambas citas, no consta en el original)

Complementariamente, se menciona el punto 1.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, en donde se establece la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, de la siguiente manera:

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: /.../c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta. /.../f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno. (El subrayado no es parte del original)

La situación descrita, es causada por la desactualización del módulo de cobro del sistema LDCOM utilizado por los cajeros de las cajas recaudadoras administradas por la entidad bancaria, ubicadas en las Tiendas Libres de Derechos. Lo cual provoca una vulnerabilidad en el sistema que permite que los cajeros, puedan manipular la eliminación de prefacturas en el sistema, sin supervisión por parte de los colaboradores del Área de Empresas Comerciales.

2.7. Fiscalización del contrato suscrito entre el IMAS y el Banco de Costa Rica

Al realizar la revisión del Contrato N° 2014-00002-EP-P-01 “Primera prórroga al Contrato de Servicios de Recaudación, Almacén Fiscal, Almacén General, Nacionalización, Transporte y Distribución de Mercancías y Transportes de Valores para las Tiendas Libres de Derecho suscrito entre el MAS y el Banco de Costa Rica”⁶, en donde se estableció en el artículo quinto que la fiscalización de los servicios de transporte de valores estaba a cargo del señor Oscar Solano Castro o quien ocupe el cargo de Técnico Administrativo, se determinó que no se realizó la fiscalización por parte del colaborador designado para

⁶ Firmado el 22/04/2015 y vigente hasta el 22/08/2015.

realizar esta función en el proceso de Transporte de Valores del contrato firmado entre la Institución y el Banco de Costa Rica.

El 19 de mayo del 2015, el señor Oscar Solano Castro, Ex Técnico Administrativo de la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, ante la consulta de cuál y cómo fue la supervisión que ejerció sobre el servicio de transporte de valores del contrato y como lo respaldó, indicó que “A pesar de estar indicado en el contrato **no** (sic) desde la administración **no se han dictado las pautas para realizar la fiscalización** de este procedimiento.”.

Por otra parte, la Licda. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i del Área de Empresas Comerciales, indicó (verbalmente) que el modo de fiscalizar el servicio de transporte de valores es verificando que los depósitos realizados por el banco coincidan con los montos de los cierres de caja.

Al respecto, por sana práctica, se debe mencionar la Ley de Contratación Administrativa, en lo referente a la fiscalización de los contratos de la siguiente manera:

ARTICULO 13.-/ Fiscalización. La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución, para eso el contratista deberá ofrecer las facilidades necesarias. A fin de establecer la verdad real, podrá prescindir de las formas jurídicas que adopten los agentes económicos, cuando no correspondan a la realidad de los hechos. En virtud de este derecho de fiscalización, la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas. Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder. (El subrayado no es parte del original)

Por otra parte, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales establece la responsabilidad del Jefe Administrativo de la supervisión de contratos relacionados a servicios financieros de la siguiente manera: “9. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se brinden a través de “outsourcing”, en lo relacionado con aspectos financieros.”.

La falta de fiscalización por parte de la persona designada a realizar este proceso se da según el señor Oscar Solano Castro, Ex Técnico Administrativo de la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, porque no le dictaron las pautas, por parte de la Administración para realizar este proceso, aunado a ello, se asigna la responsabilidad de fiscalizar a una persona cuyo cargo no contempla dentro de sus

funciones dicha tarea. Esto ocasiona la exposición al riesgo de que no se cumpla con lo establecido en el contrato firmado entre la Institución y la entidad bancaria y no se tenga certeza de la calidad de servicio brindado, dejando desprotegida a la institución ante cualquier eventualidad.

2.8. Análisis de la normativa

De la revisión efectuada a la normativa institucional, vinculada a los procesos que involucran el manejo y control del efectivo en el Área de Empresas Comerciales y publicada en la INTRANET institucional, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Procedimientos P-SGEC-FIN-04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito y P-SGEC-FIN-17 Manual de Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito: Existen dos manuales de procedimientos que regulan el procedimiento de Conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito, no obstante no se contraponen entre sí, sin embargo, no se tiene claridad de cuál es el manual que se encuentra vigente y en uso, ya que el procedimiento P-SGEC-FIN-17, no deroga al procedimiento P-SGEC-FIN-04. Asimismo en el manual de procedimientos P-SGEC-FIN-17, se menciona específicamente el nombre de la entidad bancaria (Banco Crédito Agrícola de Cartago) en las actividades del procedimiento, lo que provoca que el procedimiento se desactualice cada vez que la institución tenga relación con una entidad bancaria diferente.

b) Procedimiento P-SGEC-FIN-10 Caja Chica PTC-10: En este manual de procedimientos se incluye el Reglamento de Caja Chicas Institucionales desactualizado, ya que es una versión que data del año 2005. Asimismo en la actividad N° 1 se encuentra desactualizado el monto permitido para los gastos por caja chica, en la actividad N° 22 se menciona la entrega del dinero al empleado en efectivo, en la actividad N° 28 se menciona la devolución del dinero en efectivo, por parte del empleado y finalmente en la actividad N° 29, se menciona la custodia del dinero en efectivo en la caja chica.

c) Procedimiento P-SGEC-FIN-11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11: En este documento se menciona específicamente el nombre de la entidad bancaria (Banco Crédito Agrícola de Cartago) en el apartado de legislación, lo que provoca que el procedimiento se desactualice cada vez que la institución tenga relación con una entidad bancaria diferente. Por otra parte el manual es omiso en cuanto a los controles que permitan verificar la correcta aplicación de los depósitos en el día siguiente hábil, realizados por la entidad bancaria producto de la recaudación de las ventas en las Tiendas Libres.

Por otro lado, se analizaron los manuales de procedimientos de Oficinas Centrales que tienen de una u otra manera relación con los procesos que involucran el manejo y control del efectivo en el Área de Empresas Comerciales y se detectaron las siguientes inconsistencias:

d) Manual de procedimiento para la administración de efectivo y utilización de herramientas de Internet bancario, de la revisión efectuada a dicha normativa, se determinó lo siguiente:

- i. En el alcance no se incluye al Área de Empresas Comerciales.
- ii. En el apartado 2. **REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES EN EL SISTEMA DE INTERNET BANCARIO**, no se menciona a los colaboradores del Área de Empresas Comerciales, específicamente en los puntos 2, 3, 4 y 12; pese a que realizan funciones vinculadas con las transacciones en el sistema de internet bancario, tales como: elaboración de transferencias, revisión y validación de la documentación que las respalda, confirmación de las mismas.

Al respecto, el 18 de agosto del 2015, la Licda. Maritza Aragón Domián, Jefa de la Unidad de Tesorería, ante la consulta sobre cuál es el motivo por el cual no se incluye al Área de Empresas Comerciales y sus empleados en el Manual de procedimiento para la administración de efectivo y utilización de herramientas de Internet bancario, indicó lo siguiente:

Para efectos de la DEC, solo utilizan el BCR Empresas, **únicamente** para la cuenta del fondo fijo. Esto por cuanto *la Unidad de Tesorería es quien hace las funciones de “Tesorería” de las Empresas Comerciales*, no ocurre lo mismo en las Áreas Regionales, pues estas unidades administran y custodian su propio efectivo, generan sus pagos y realizan sus conciliaciones bancarias, cada una tiene cinco cuentas corrientes. /El Área de Empresas Comerciales tiene fondo fijo, por tanto se rige por el “Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales del IMAS” y en este Reglamento tampoco se menciona explícitamente la DEC. Considero, que son parte de IMAS al igual que cualquier otra unidad por lo que de igual forma le cobija toda la normativa. /Como comenté anteriormente no se puede comparar lo que hacen las ARDS con sus cinco cuentas corrientes con relación a una única cuenta de fondo fijo, en la cual autorizan transferencias por adelantos. El monto de esta cuenta corriente nunca va a exceder el ¢1.800.000, que es el monto del fondo fijo, mientras que las otras cuentas que son administradas por la Unidad de Tesorería han llegado a superar los mil millones de colones. /Considero que para efectos del Manual de Internet bancario, la DEC tiene un Subgerente que es parte de la Dirección Superior, quien toma las decisiones relacionadas

con Empresas Comerciales que se describen en el manual. /Finalmente, mencionar que la Unidad de Tesorería es la que elabora los flujos de efectivo de las Empresas Comerciales. Con esto se demuestra que los funcionarios de la DEC no hacen ninguna función que es competencia de una Tesorería. (El subrayado no consta en el original)

Por lo anterior, es importante mencionar lo dispuesto en el artículo 15, inciso a), de la Ley General de Control Interno, en donde se establece lo siguiente: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. /...”. Adicionalmente cabe mencionar, las Normas de Control Interno para el Sector Público, punto 1.4, **Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI**, indica literalmente, lo siguiente: “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. /.../c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.”. (El subrayado no consta en el original)

Complementariamente, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo el “Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.” (Nº 27).

La desactualización de los supracitados procedimientos, se da porque no se ha realizado la revisión de la normativa para determinar el estado de los manuales de procedimientos que se deben utilizar en el Área de Empresas Comerciales. Esto provoca que la normativa relacionada con el manejo y control del efectivo en dicha Área se encuentre desactualizados, provocando con esto, un debilitamiento en el control interno de la institución.

2.9. Realización de arquezos sorpresivos al fondo fijo

De la revisión efectuada a los controles establecidos para la administración del Fondo Fijo del Área de Empresas Comerciales, se determinó que no se realizan arquezos sorpresivos, por parte del Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, así fue confirmado con los Técnicos Administrativos encargados del manejo y custodia del fondo fijo.

Al respecto, el 18 de mayo del 2015, el Lic. Alex Ramírez Quesada, Ex Jefe a.i. de la Unidad de Coordinación Administrativa, indicó que “**Se realiza un arqueo diario a la caja chica al final del día**, esto por recomendación de la Auditoría Interna, yo realizo el arqueo, yo le solicito al compañero Robín que realice el reporte de caja chica y realizo la revisión de los documentos que tiene en custodia para que todo este cuadrado. Los archiva el compañero Robín y el consecutivo es la fecha en que se realiza el arqueo.”.

Lo anterior, se revisó conforme a lo establecido en el artículo 53 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales, publicado en el diario Oficial La Gaceta N° 64, del 2 de abril del 2008, vigente, en ese momento, el cual literalmente disponía lo siguiente: “De las obligaciones de realizar arqueos: El Administrador del Fondo de Caja Chica es responsable de realizar un arqueo diario. En forma frecuente -al menos una vez por semana- corresponderá al Titular Subordinado de cada dependencia donde se administre un Fondo de Caja Chica o a quien este designe realizar arqueos sorpresivos al Fondo, sin menoscabo de los arqueos que, en el momento que así lo consideren, puedan realizar la Auditoría Interna o la Contabilidad General.”. (El subrayado y resaltado no consta en el original)

La situación antes descrita, se presentó por la interpretación dada, por el Ex Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, a la recomendación 4.2 del AUD. 040-2014 “INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA CHICA DE EMPRESAS COMERCIALES”, sobre “Establecer medidas correctivas, para que el Administrador del Fondo de Caja Chica cumpla con los arqueos diarios del fondo de la caja chica, como lo establece el artículo 53 del Reglamento de las Cajas Chicas Institucionales y valorar la razonabilidad de dicha disposición.”. Lo anterior provoca que no se estén realizando los arqueos sorpresivos al fondo fijo del Área de Empresas Comerciales que establece la normativa institucional.

Sin embargo el 28 de enero del 2016, mediante acuerdo del Consejo Directivo N° 031-01-2016, se aprobó la modificación al Reglamento para la Administración y Uso de los Fondos Fijos Institucionales, el cual fue ratificado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 050-02-2016, del 04 de febrero del 2016, el cual por medio del artículo 52° se establece la obligación de realizar los arqueos al fondo fijo en las Empresas Comerciales de la siguiente manera: “.../En las Áreas Regionales de Desarrollo Social y las Empresas Comerciales corresponde a la persona encargada de administrar el Fondo Fijo realizar arqueos de forma frecuente, al menos dos veces por semana”. La modificación al reglamento citado fue publicada en el diario oficial La Gaceta N° 49, Alcance Digital N° 39, del 10 de marzo del 2016, fecha en la cual entro en vigencia. Por la situación expuesta anteriormente, no se emiten recomendaciones sobre este tema.

2.10. Presentación de la Declaración Jurada de la Posición Patrimonial

De la revisión efectuada a los colaboradores relacionados con el manejo y custodia del efectivo en el Área de Empresas Comerciales, que se encuentran obligadas a presentar la Declaración Jurada de Bienes ante la Contraloría General de la República, se determinó que en el contrato N° 2009-000017-STP “Contrato de Servicios de Recaudación, Almacén Fiscal, Almacén General, Nacionalización, Transporte y Distribución de Mercancías y Transporte de Valores para las Tiendas Libres de Derechos, suscrito entre el IMAS y el Banco de Costa Rica” y su respectiva prórroga (Contrato N° 2014-000002-EP-P-01), se nombra al señor Oscar Solano Castro, como fiscalizador y verificador para Servicios de Cajeros y Transporte de Valores; sin embargo el señor Solano Castro, no se encuentra en los registros del Área de Desarrollo Humano como persona obligada a presentar este requisito, por lo cual se omitió la presentación de la declaración respectiva.

Al respecto, se verificó que mediante oficio AJ-340-03-2014, del 04 de marzo del 2014, la Asesoría Jurídica, le comunica al Área de Contabilidad sobre el citado contrato, en donde se remite copia del mismo al Área de Desarrollo Humano; sin embargo, esta Área (Desarrollo Humano) no se incluyó en la comunicación de la prórroga al contrato, la cual se realizó por medio del oficio AJ-442-04-2015, del 29 de abril del 2015. No obstante y pese haber recibido la comunicación del contrato inicial, el Área de Desarrollo Humano desconocía la función asignada al señor Oscar Solano Castro, como fiscalizador del contrato firmado entre la Institución y el Banco de Costa Rica.

Es importante mencionar, que por medio del informe AUD. 017-2011 “INFORME PARCIAL SOBRE LAS DECLARACIONES JURADAS DE BIENES DEL AÑO 2011”, esta Auditoría comunicó sobre la debilidad de control en la comunicación de los contratos que debe realizar la Asesoría Jurídica al Área de Desarrollo Humano, tal y como se indica:

2.2 La revisión realizada determinó que la Asesoría Jurídica no traslado oportunamente a la Unidad de Desarrollo Humano las copias de los contratos donde se designaban funcionarios, a los cuales les correspondía realizar funciones de control y vigilancia de contratos, para rendir ante la Contraloría General de la República la declaración jurada de bienes, de conformidad con lo indicado en el artículo N° 56, inciso 2) punto g) del decreto N° 34409-MP-J del 27 de febrero del 2008, sobre la Reforma Parcial y Adición al Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito, según se transcribe a continuación: “Los que ejerzan en la fase de ejecución del objeto contractual, labores de control y vigilancia siempre y cuando el plazo de ejecución del contrato sea igual o mayor a seis meses”, así como lo establecido en el artículo 61.-Plazos para la

presentación declaración jurada de bienes: “Dentro de los treinta días hábiles siguientes a aquel en que se asuma el cargo”. /Al respecto es importante indicar, que la Asesoría Jurídica trasladó a la Unidad de Desarrollo Humano la copia de los contratos el 08 de abril del 2011, con seis, tres y dos meses después de formalizados, esto por cuanto existen contratos desde octubre del 2010, así como de enero y febrero del 2011, aspecto que incidió en el atraso en la comunicación a los funcionarios responsables de la fiscalización y verificación del cumplimiento de cada contrato y de la incorporación en el sistema de declaraciones juradas de la Contraloría General de la República en el plazo establecido en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su reglamento. /Además, producto de la consulta realizada por la Auditoría Interna sobre los contratos suscritos por servicios o beneficios con el IMAS, es que la Asesoría Jurídica procede hasta el 08 de abril del 2011 a comunicarle a la Unidad de Desarrollo Humano los contratos que se encontraban formalizados desde octubre del 2010, enero y febrero del 2011. (El subrayado no consta en el original)

Producto de lo anterior, en el citado informe, esta Auditoría recomendó lo siguiente: “**A la Gerente General/ 4.1** Ordenar a la Asesoría Jurídica remitir a la Unidad de Desarrollo Humano en un plazo máximo de tres días hábiles, copia de los contratos formalizados con vigencia igual o superior a los seis meses, en los casos en que se designe a un funcionario la responsabilidad de realizar funciones de control y vigilancia de contratos según lo establece el artículo N° 56 inciso 2), punto g) del decreto N° 34409-MP-J.”.

De igual forma, mediante el informe AUD. 023-2015 “INFORME DEL ESTUDIO SOBRE DECLARACIONES JURADAS DE BIENES DEL AÑO 2014”, se reitera la situación detectada en el año 2011, en donde se indico lo siguiente:

2.2 Remisión de contratos al Área de Desarrollo Humano /En la revisión realizada de 10 contratos, se determinó que la Asesoría Jurídica tarda entre 6 y 15 días hábiles en trasladar mediante correo electrónico al Área de Desarrollo Humano los contratos donde se designaban funcionarios (as), a los cuales les correspondía realizar funciones de control y vigilancia de contratos, (Anexo N° 2) para rendir ante la Contraloría General de la República la declaración jurada de bienes, de conformidad con lo indicado en el artículo N° 56, inciso 2) punto g) del decreto N° 34409-MP-J, del 27 de febrero del 2008, sobre la Reforma Parcial y Adición al Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito, según se transcribe a continuación: “Los que ejerzan en la fase de ejecución del objeto contractual, labores de control y vigilancia siempre y cuando el plazo de ejecución del contrato sea igual o mayor a seis meses”./ Al respecto, en la recomendación 4.1 del AUD 017-2011, denominado “Informe Parcial sobre las Declaraciones Juradas de Bienes año 2011”, se estableció que la Asesoría Jurídica debía

remitir al Área de Desarrollo Humano, en un plazo máximo de tres días hábiles, copia de los contratos formalizados con vigencia igual o superior a los seis meses, en los casos en que se designe a un funcionario (a), la responsabilidad de realizar funciones de control y vigilancia de contratos. /Dicho incumplimiento evidencia que la Asesoría Jurídica no realiza oportunamente la comunicación al Área de Desarrollo Humano, lo cual incide en la incorporación de la información que realiza esta Área a la Contraloría General de la República. (El subrayado no consta en el original)

A raíz de lo anterior, en el supracitado informe, la Auditoría emitió la siguiente recomendación: “**Al Asesor Jurídico /4.1** Establecer los mecanismos de control que permitan el efectivo cumplimiento de la recomendación 4.1 del AUD-17-2011, la cual indica lo siguiente: “Ordenar a la Asesoría Jurídica remitir a la Unidad de Desarrollo Humano en un plazo máximo de tres días hábiles, copia de los contratos formalizados con vigencia igual o superior a los seis meses, en los casos en que se designe a un funcionario la responsabilidad de realizar funciones de control y vigilancia de contratos según lo establece el artículo N° 56 inciso 2), punto g) del decreto N° 34409-MP-J.”; asimismo verificar el cumplimiento por parte del funcionario designado de suministrar dicha información a la Unidad de Desarrollo Humano con el fin de no afectar la incorporación oportuna de la misma.”, misma que venció el 30 de abril del 2015.

Al respecto, se debe mencionar lo establecido en los artículos 2 y 21 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422, los cuales en ese mismo orden y en lo de interés, disponen lo siguiente:

Artículo 2-.../Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables a los funcionarios de hecho y a las personas que laboran para las empresas públicas en cualquiera de sus formas y para los entes públicos encargados de gestiones sometidas al derecho común; asimismo, a los apoderados, administradores, gerentes y representantes legales de las personas jurídicas que custodien, administren o exploten fondos, bienes o servicios de la Administración Pública, por cualquier título o modalidad de gestión.

Artículo 21.-**Funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial** /Deberán declarar la situación patrimonial, ante la Contraloría General de la República, los...empleados de sujetos de derecho privado que administren, custodien o sean concesionarios de fondos, bienes y servicios públicos, quienes, en lo conducente, estarán sometidos a las disposiciones de la presente ley y su reglamento. /... (El subrayado en ambas citas no consta en el original)

Aunado a lo anterior, y por sana práctica se debe mencionar lo indicado en los artículos 1 y 56 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, los cuales establecen literalmente, en ese mismo orden y en lo de interés, lo siguiente:

Artículo 1º- **Definiciones.** Para la aplicación del presente Reglamento, los términos siguientes tienen el significado que a continuación se indican: /.../19) Fiscalización: Son los procesos que involucran el control y vigilancia de la percepción, custodia, uso, disposición y administración de fondos públicos...

Artículo 56.- **Perfiles de los funcionarios que deben declarar.** /.../Inciso 2.-Perfil para los funcionarios que tramitan compras públicas. /.../g) Los que ejerzan en la fase de ejecución del objeto contractual, labores de control y vigilancia, siempre y cuando el plazo de ejecución del contrato sea igual o mayor a seis meses. /.../Inciso 3.-Perfil para los funcionarios que manejan fondos públicos. /.../i) Aquellos que tengan a su cargo el otorgamiento de avales, permisos o autorizaciones a particulares, o fiscalizar la ejecución y cumplimiento de obras y servicios. (El subrayado en ambas citas, no consta en el original)

Esta situación se debe a la falta de comunicación que existe entre la Asesoría Jurídica y el Área de Desarrollo Humano, con respecto a los contratos firmados por la institución que requieren que sus fiscalizadores realicen la declaración Jurada de Bienes; a la vez, la falta de un procedimiento que regule como se debe realizar la comunicación de los contratos al Área de Desarrollo Humano y a los fiscalizadores de los mismos. Tal situación, provoca que no se comunique, oportunamente, al Área de Desarrollo Humano, colaboradores de la Empresas Comerciales, designadas como fiscalizadores del contrato suscrito entre la institución y, en este caso particular, la entidad bancaria, por lo cual no se le informa al colaborador ni a la Contraloría General de la República, sobre la responsabilidad de presentar la Declaración Jurada de Bienes.

Respecto a la situación antes mencionada, la Auditoría Interna, por medio del oficio AI. 465-10-2015, del 14 de octubre del 2015, le solicita al Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, realizar las acciones necesarias para que el Área de Proveeduría le comunique al Área de Desarrollo Humano, en un plazo máximo de tres días hábiles, los contratos, formalizados a través de la plataforma Mer-Link, suscritos por periodos iguales o superiores a 6 meses y en aquellos casos en que se designe a un funcionario o funcionaria de la institución o un colaborador del Área de Empresas Comerciales, la responsabilidad de realizar funciones de control y vigilancia de contratos, todo ello, con la finalidad de cumplir con lo establecido en el artículo N° 56, inciso 2), punto g) del Decreto N° 34409-

MP-J. Por lo tanto y considerando que esta Auditoría emitió la citada advertencia, sobre la situación expuesta en este hallazgo, no se emiten recomendaciones en este informe.

2.11.Arqueo de Caja Chica realizado por la Auditoría Interna

El 18 de mayo del 2015 se realizo, por parte de la Auditoría Interna, un arqueo al Fondo Fijo del Área de Empresas Comerciales, el cual opera por medio de la cuenta corriente 001-0302213-7 en colones del Banco de Costa Rica y administrado (en ese entonces) por el Bachiller Robín Sánchez Carranza, Técnico Administrativo, en donde se determinó que en el momento del arqueo el fondo ascendía a ¢1.400.000, sin embargo mediante el oficio GG-1904-10-2014, del 09 de octubre del 2014, el Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General, aprobó aumentarlo en ¢200.000, quedando así un monto de ¢1.600.000, lo anterior fue comunicado a la Comunidad Institucional por medio de la Circular A.A.F-119-11-2014, del 12 de noviembre del 2014.

Al respecto, el artículo 46 del Reglamento de Cajas Chicas Institucionales, vigente hasta el 09 de marzo del 2016, indicaba, en lo de interés, lo siguiente: “**De la responsabilidad en el trámite de la reposición del fondo:** Será responsabilidad del Administrador del Fondo y del Titular Subordinado de cada Unidad que administre el Fondo para Caja Chica, permanecer vigilantes para que el trámite de reposición del Fondo se realice de forma oportuna.”.

Asimismo, es importante aclarar que en ese mismo cuerpo normativo, se establecía en el artículo 6º, “De las Definiciones”, inciso u), lo siguiente “Titular Subordinado del Administrador del Fondo de Caja Chica: Para oficinas centrales será el (la) Tesorera(o) General; para las Gerencias Regionales será el (la) Coordinador (a) Administrativo Financiero; y en Empresas Comerciales, el (la) Administrador (a) de Control de Gestión.”

La situación mencionada, se presentó debido a que no se había solicitado a la Unidad de Tesorería el aumento del monto del fondo en cuestión, lo cual provocó que no se contara con el total de los recursos autorizados para los gastos efectuados a través de éste.

A raíz de ello, con oficio AI. 223-05-2015, del 20 de mayo del 2015, la Auditoría Interna le solicito a la Licda. Carolina Murillo Rodríguez, Administradora a.i del Área de Empresas Comerciales, tomar las acciones administrativas correspondientes para aumentar el Fondo Fijo a ¢1.600.000, según lo aprobado por la Gerencia General.

Por lo anterior, con oficio AEC-UCA N° 343-05-2015, del 20 de mayo del 2015, el Bachiller Robín Sánchez Carranza, Ex Técnico Administrativo y el Lic. Alex Ramírez Quesada, Ex Jefe a.i. de la Unidad de Coordinación Administrativa, solicitan a la Licda. Maritza Aragón Domian, Jefa de la Unidad de Tesorería, ajustar el monto del fondo fijo asignado al Área de Empresas Comerciales, quien lo realizó con la transferencia N° 170, del 26 de mayo del 15, el cual pasó de ¢1.400.000 a ¢1.600.000, cumpliendo con lo establecido por la Gerencia General.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que el Área de Empresas Comerciales ha establecido adecuados procedimientos de control relacionados con el manejo y control del efectivo, sin embargo, la normativa se encuentra desactualizada, además resulta necesario contar con una adecuada supervisión y revisión, que permitan detectar inconsistencias en los procesos de confección de las conciliaciones bancarias y conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito, esto permitiría, tanto corregir oportunamente los errores detectados, como garantizar que la información contenida en dichas conciliaciones sea veraz y confiable.

Por otra parte, es necesario desconcentrar el acceso de las cuentas bancarias a las cuales el personal del Área de Empresas Comerciales, por sus funciones, deben tener acceso, para consultar, constantemente, los movimientos de cuentas y agilizar los procesos de la Unidad de Coordinación Administrativa, relacionados con la detección, oportuna, de posibles inconsistencias en los movimientos de estas cuentas.

Del mismo modo, resulta necesario que la Unidad de Tesorería actualice el registro de las personas autorizadas para firmar en la cuenta corriente (001-0302213-7 en colones) del Banco de Costa Rica, por medio de la cual se administra el fondo fijo del Área de Empresas Comerciales, en donde solo funcionarios y funcionarias de la institución y colaboradores del Área de Empresas Comerciales, cuenten con este permiso y que coincidan con las personas autorizadas a firmar electrónicamente en la cuenta del fondo fijo, todo ello, con el fin de fortalecer los procedimientos de control en las autorizaciones de las transferencias electrónicas.

Por otra parte, la falta de controles en el proceso de comunicación de los funcionarios y funcionarias de la institución o colaboradores del Área de Empresas Comerciales asignados a la fiscalización de contratos al Área de Desarrollo Humano, provoca que esta área no tenga conocimiento de las personas obligadas a presentar la Declaración Jurada de

Bienes ante la Contraloría General de la República, por lo cual, no se realiza la comunicación respectiva a la persona que debe cumplir con dicho requisito legal.

Finalmente, es importante establecer procedimientos de control respecto a la manipulación del efectivo (producto de las devoluciones realizadas a los clientes que por diversas razones no se les entregó el producto, ni se apersonaron a reclamarlo), por parte de los vendedores en las Tiendas Libres ubicadas en las zonas de abordaje del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría; aunado a ello, se debe fortalecer el control en los permisos que tienen los funcionarios y funcionarias de la entidad bancaria al sistema de Punto de Ventas, todo ello, para fortalecer el control en la utilización del efectivo en las Tiendas Libres de Derechos.

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, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones que les correspondan.

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

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 SUBGERENTE DE SOPORTE ADMINISTRATIVO

4.1 Actualizar el manual de procedimientos para la administración de efectivo y utilización de herramientas de Internet bancario, con el objetivo de incluir en el alcance y en las actividades al Área de Empresas Comerciales, así como a los colaboradores de dicha área, que participan en ese proceso. (Véase punto 2.8 del aparte de resultados) (Plazo: 7 meses, vence: 30 de diciembre del 2016)

A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES

4.2 Establecer, en conjunto con la Jefe de Mercadeo y Ventas, un protocolo de devolución de efectivo a los clientes de las Tiendas Libres, ubicadas en las salas de abordaje, a los

cuales no les fue posible entregar la mercadería y no se presentaron a la tienda a realizar el reclamo respectivo, tomando en consideración, entre otros aspectos, los siguientes: (Véase punto 2.2 del aparte de resultados) (Plazo: 7 meses, vence: 30 de diciembre del 2016)

a. Respalda la entrega del dinero al cliente por parte del Coordinador de Punto de Ventas, con la entrega de las facturas (original y todas las copias) al cajero de la entidad bancaria, para que se adjunte al cierre de caja las tres facturas que respalden la devolución.

b. Realizar la anotación en el acta de devoluciones de cada una de las tiendas ubicadas en las salas de abordaje, de todos los casos en los cuales se realice la devolución de efectivo a los clientes, misma que debe ser firmada por el funcionario o funcionaria de la entidad bancaria que entrego el dinero y el colaborador que realizo la entrega final del dinero al cliente.

4.3 Ordenar al Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa que supervise el proceso de confección y presentación de las conciliaciones bancarias y las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y debito, dejando evidencia de ello; con el fin de detectar y corregir inconsistencias o errores, en forma oportuna. (Véanse puntos 2.4 y 2.5 del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 31 de julio del 2016)

4.4 Efectuar una adecuada distribución de las funciones entre el personal técnico que conforma la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales. (Véase punto 2.5 del aparte de resultados) (Plazo: 3 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

4.5 Gestionar, en coordinación con el Área de Tecnologías de Información, la modificación del módulo de cobro del sistema LDCOM (utilizado en las cajas recaudadoras administradas por la entidad bancaria), con la finalidad de incluir la aprobación, de forma automatizada y previa, de los Coordinadores de Punto de Ventas, en el proceso de eliminación de las prefacturas que son enviadas por los vendedores al cajero o cajera de la entidad bancaria. (Véase punto 2.6 del aparte de resultados) (Plazo: 7 meses, vence: 30 de diciembre del 2016)

4.6 En los próximos contratos o prórrogas a los contratos a suscribir entre el IMAS y Banco Crédito Agrícola de Cartago, designar como fiscalizador a la persona que ocupa el puesto de Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, considerando lo dispuesto en el punto 9° del Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales. (Véase punto 2.7 del aparte de resultados) (Plazo: 4 meses, vence: 30 de setiembre del 2016)

4.7 Establecer, documentar y comunicar, los procedimientos y mecanismos de verificación requeridos para realizar el proceso de fiscalización del servicio de Transporte de Valores que brinda de la entidad bancaria con la cual se firmo el contrato de recaudación de las ventas de las Tiendas Libres de Derechos, con el fin de garantizar que la persona designada ejecute dicha función. (Véase punto 2.7 del aparte de resultados) (Plazo: 7 meses, vence: 30 de diciembre del 2016)

4.8 Actualizar los procedimientos que se indican a continuación relacionados con los procesos de manejo y control del efectivo en el Área de Empresas Comerciales, tomando en consideración, entre otros aspectos, los siguientes: (Véase punto 2.8 del aparte de resultados) (Plazo: 9 meses, vence: 28 de febrero del 2017)

a. Analizar los procedimientos, P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito y P-SGEC-FIN-17 Manual de Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito, en el sentido de establecer su vigencia y eliminar el nombre específico de la entidad bancaria que interviene en el proceso.

b. En el procedimiento, P-SGEC-FIN- 10 Caja Chica PTC-10, proceder a actualizar lo relativo al monto permitido para los gastos de caja chica y las actividades que mencionan la manipulación de efectivo, por parte del colaborador y el encargado o encargada del fondo fijo, tomando en cuenta que en la actualidad el fondo es administrado de manera electrónica.

c. En el procedimiento, P-SGEC-FIN- 11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11, proceder a eliminar el nombre específico de la entidad bancaria que interviene en el proceso.

d. Considerar lo establecido en el Manual de Procedimientos para elaborar y/o modificar normativa y otros instrumentos institucionales, una vez actualizados, proceder a comunicarlo y publicarlo en el CIRE.

AL JEFE DE LA UNIDAD DE COORDINACION ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES

4.9 Analizar las situaciones determinadas en el punto 2.4 del presente informe y de conformidad con los resultados obtenidos, proceder a efectuar los ajustes respectivos, dejando evidencia de ello; así como emprender acciones para que en lo sucesivo no se vuelvan a presentar las deficiencias detectadas. (Véase punto 2.4, incisos a), b), c) y e) del aparte de resultados) (Plazo: 3 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

- a. Diferencias entre las partidas conciliatorias, presentadas en los puntos a) y b).
- b. Naturaleza de las partidas conciliatorias presentadas en el punto c) y las diferencias que éstas provocan.
- c. Las partidas conciliatorias no registradas que se presentan en el punto e) del apartado de resultados.

4.10 Ordenar, a los Técnicos Administrativos, imprimir los estados de cuenta utilizados para efectuar las conciliaciones bancarias, únicamente en formato PDF, con el fin de evitar alteraciones en la información contenida en los mismos. (Véase punto 2.4 del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 31 de julio del 2016)

4.11 Establecer controles en el proceso de confección de las conciliaciones bancarias que permitan detectar posibles errores y diferencias entre las partidas conciliatorias, los estados de cuenta y los libros de bancos, así como las diferencias y correcciones en la información que se ingresa en el SICCNET, con la finalidad de asegurar que la información que se presenta es confiable. (Véase punto 2.4, inciso f) del aparte de resultados) (Plazo: 7 meses, vence: 30 de diciembre del 2016)

4.12 Estandarizar los formularios que se utilizan para realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes del Área de Empresas Comerciales, en donde se observe la misma información, tal como la fecha de las partidas conciliatorias y se reduzca el riesgo de omitir información necesaria para la identificación de las partidas pendientes de registro o acreditación. (Véase punto 2.4, inciso d) del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 31 de julio del 2016)

4.13 Analizar las situaciones determinadas en el punto 2.5 del presente informe y de conformidad con los resultados obtenidos, proceder a efectuar los ajustes respectivos, dejando evidencia de ello; así como emprender acciones para que en lo sucesivo no se vuelvan a presentar las deficiencias detectadas. (Véase punto 2.5 del aparte de resultados) (Plazo: 3 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

4.14 Verificar, dejando evidencia de ello, el proceso de conciliación de movimientos de las tarjetas de crédito y débito del Área de Empresas Comerciales, asimismo, establecer un protocolo a seguir, para detectar y corregir inconsistencias en forma oportuna, con la finalidad de asegurar que la información que se presenta sea confiable y veraz. (Véase punto 2.5 del aparte de resultados) (Plazo: 3 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

A LA JEFE DE LA UNIDAD DE TESORERÍA

4.15 Incluir en el sistema de internet bancario de la entidad bancaria con la cual se firmo el contrato de recaudación de las ventas de las Tiendas Libres de Derechos, a las personas que ocupan los puestos de Administradora General de Empresas Comerciales y Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, para que tengan acceso a consultar las cuentas, movimientos, información general y valores en tránsito de las cuentas corrientes bancarias, donde ingresa el dinero proveniente de las cajas recaudadoras de las Tiendas Libres, con la finalidad de facilitarles la consulta constante y permanente a información requerida en las conciliaciones bancarias, conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito y las validaciones de los cierres de caja de las Tiendas Libres, lo que les permitirá la detección y corrección oportuna de posibles inconsistencias, a fin de fortalecer el control interno en el proceso de manejo y control del efectivo. (Véase punto 2.1 del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 31 de julio del 2016)

4.16 Realizar las gestiones respectivas ante el Banco de Costa Rica, para actualizar los registros de las personas autorizadas para firmar físicamente en la cuenta corriente 001-302213-7 en colones, con la cual se administra el Fondo Fijo del Área de Empresas Comerciales, para que se excluya a los señores Fernando Sánchez Matarrita, Geovanny Flores Miranda y Alex Ramírez Quesada y se incluyan a los funcionarios o funcionarias de la institución o colaboradores del Área de Empresas Comerciales que se consideren necesarios, tomando en cuenta los cambios que se han realizado en el personal del Área de Empresas Comerciales y que sean coincidentes con los registros de las personas autorizadas para firmar electrónicamente. (Véase punto 2.3 del aparte de resultados) (Plazo: 2 meses, vence: 31 de julio del 2016)

Hecho por
Lic. César Sánchez Cid
PROFESIONAL EN AUDITORÍA

Revisado y aprobado
MAFF. María Celina Madrigal Lizano
ENCARGADA DE PROCESO
GESTIÓN EMPRESAS COMERCIALES

AUDITORIA INTERNA
MAYO, 2016