

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE  
LOS CONTROLES APLICADOS EN LAS VENTAS CON TARJETAS DE  
CRÉDITO Y DÉBITO EN LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHO**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO .....	4
1.2. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO .....	4
1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS.....	5
1.5. ANTECEDENTES .....	5
<b>2. RESULTADOS</b> .....	<b>8</b>
2.1. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA NORMATIVA.....	8
2.2. INGRESO POR VENTAS CON TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO. ....	10
2.3. CIERRES DE CAJA. ....	12
2.4. CONCILIACIONES DE MOVIMIENTOS DE TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO. ....	14
<b>3. CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>
<b>4. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>18</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **¿Qué examinamos?**

El objetivo de la presente auditoría fue evaluar la gestión de venta de mercaderías a través de tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derechos.

### **¿Por qué es importante?**

El IMAS, por ley, tiene asignada la explotación exclusiva de las Tiendas Libres de Derechos, misma que está regulada dentro del Régimen Aduanero Especial, lo que implica que toda mercadería adquirida por la institución para satisfacer dicha modalidad, se encuentra libre del pago de tributos y debe ser destinada, exclusivamente, para las Tiendas Libres de Derechos. Por este motivo, esta Auditoría Interna realiza una fiscalización continua y permanente sobre la actividad comercial ejecutada en dicha área, en esa línea, el tema de los ingresos percibidos por las ventas realizadas por las tarjetas de crédito y débito en los “Duty free”, la cual es considerada una actividad riesgosa por la naturaleza, vulnerabilidad y accesibilidad del manejo del efectivo por el trasiego de mercadería, esto conlleva la participación de este Despacho como fiscalizadores, tanto de la evaluación del cumplimiento, suficiencia y validez de los convenios y procedimientos de control establecidos para dicho fin, como el examinar los procedimientos y gestiones de recuperación de las ventas realizadas bajo esta modalidad.

### **¿Qué encontramos?**

Una vez concluida la presente auditoría, este Despacho encontró normativa desactualizada que regula el proceso de ventas realizadas con tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres, atrasos en las conciliaciones de los movimientos de ingresos por ventas, carencia de la designación formal de la persona responsable de revisar los ingresos obtenidos por concepto de ventas con tarjetas de crédito y débito, personal del área que no tiene acceso a la sucursal electrónica de los entes emisores de tarjetas de crédito y débito para efectuar consultas y revisiones de los movimientos de los ingresos por ventas a la hora de conciliar y se detectaron diferencias en las conciliaciones por movimientos de tarjetas de crédito y débito, mismas que se encuentran sin la firma del Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa.

En conclusión, esta Auditoría Interna, considera que en lo que respecta al proceso de ventas de mercaderías a través de tarjetas de crédito y débito, existen importantes oportunidades de

mejora, que de implementarse van a generar un efecto positivo en el control, administración, registro y custodia de los ingresos generados.

### **¿Qué sigue?**

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones a las personas que ocupan los puestos de Administradora General del Área de Empresas Comerciales y Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, dentro de las cuales cabe destacar: actualizar y modificar el procedimiento de Cierres Diarios de Cajas aplicado en el proceso de ventas con tarjetas de crédito y débito; gestionar el acceso a la sucursal electrónica de los entes emisores de las tarjetas de crédito y débito para consultar los movimientos realizados por concepto de ventas efectuadas por dichas tarjetas; actualizar las conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito, así como el establecer plazos y mecanismos orientados a mantenerlas actualizadas y finalmente, analizar las inconsistencias señaladas en el punto 2.4 de este informe, efectuando los ajustes y justificaciones correspondientes.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE  
LOS CONTROLES APLICADOS EN LAS VENTAS CON TARJETAS DE  
CRÉDITO Y DÉBITO EN LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHO**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio a que se refiere el presente informe se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2016.

**1.2. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión y los controles aplicados para la venta de mercaderías a través de tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derechos.

**1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO**

El estudio consistió en evaluar el proceso y controles de las ventas realizadas a través de tarjetas de crédito y débito, así como verificar el cumplimiento del convenio y de la normativa técnica-legal aplicable. El estudio abarcó el periodo comprendió de junio a diciembre del año 2015.

Para la aplicación de las pruebas de auditoría, se seleccionaron los cierres de caja generados durante 12 días, correspondientes a junio (9, 11, 17 y 25), julio (1, 24, 25 y 26) y agosto (5, 12, 20 y 27) 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, en lo que resulto aplicable al Área de Empresas Comerciales, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

✚ Ley General de Control Interno N° 8292, vigente desde el 04/09/2002, 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.
- ✚ 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 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 21/08/2015.
- ✚ 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 del IMAS suscrito entre el MAS y el Banco de Costa Rica, vigente hasta el 22 de agosto del 2015.

#### **1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS**

En reunión celebrada el día 01 de junio del 2016, se comunicaron los resultados del presente informe a la Licda. Carolina Murillo Rodríguez, Administradora General a.i., al Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe Administrativo a.i. y a las señoras Marianela Hernández Chan y Laura Fernández Jiménez, ambas Técnicas Administrativas del Área de Empresas Comerciales, en la cual no se efectuaron observaciones sobre los resultados y recomendaciones contempladas en el presente informe.

#### **1.5. ANTECEDENTES**

1) Producto de las revisiones efectuadas sobre esta materia, esta Auditoría Interna emitió el informe AUD. 029-2009, denominado “INFORME SOBRE EL ANALISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR SOBRE VENTAS POR MEDIO DE TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO EN LAS TIENDAS LIBRES DEL IMAS”, remitido con el oficio AI. 635-11-2009, del 05 de noviembre del 2009, al Lic. Geovany Flores Miranda, Ex

Administrador General, en donde se determinaron las siguientes debilidades de control y recomendaciones:

Hallazgo	Recomendación	Estado
En los contratos de servicio suscritos con las entidades emisoras de tarjeta, no se indica el tiempo máximo para depositar.	<b>4.1.</b> Realizar las gestiones respectivas para que en los contratos y prorrogas de servicio sucesivos, entre el IMAS y las empresas emisoras de tarjetas de débito y crédito, quede establecido el tiempo máximo con que cuentan estas empresas para realizar el giro de los recursos propiedad del IMAS.	Cumplida
Omisión en el procedimiento sobre el proceder, cuando existen atrasos en el pago o reintegros de los recursos.	<b>4.2.</b> Modificar el procedimiento denominado “Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito” identificado con el N° PTC-04” en el sentido de incluir los pasos a seguir en caso de comprobar diferencias entre los montos reportados por las empresas emisoras de tarjetas y las conciliaciones de cuentas realizadas por el Departamento de Contabilidad de las Tiendas Libres del IMAS y comunicar dicho procedimiento al personal de contabilidad y finanzas.	Cumplida
Procedimientos relacionados con diferencias en el pago.	<b>4.3.</b> Girar instrucciones y velar porque en las conciliaciones de las cuentas por cobrar de ventas mediante tarjetas de débito y crédito, se incluya la información que respalde adecuadamente las diferencias que se detectan, así como documentar cualquier trámite de cobro que se realice ante las empresas emisoras de tarjetas.	Cumplida
No se deja constancia de la revisión de las conciliaciones de las cuentas por cobrar.	<b>4.4.</b> Dejar evidencia de la elaboración, revisión y aprobación de las conciliaciones de las cuentas por cobrar mediante la firma del funcionario responsable.	Cumplida
Desconocimiento del método para conciliar.	<b>4.5.</b> Analizar el método utilizado para efectuar las conciliaciones de las cuentas por cobrar y determinar la conveniencia de mantener o modificar dicho procedimiento.	Cumplida
Falta de validez y exactitud del proceso de cobro.	<b>4.6.</b> Solicitar al encargado de realizar las respectivas conciliaciones de cuentas por cobrar de ventas mediante tarjetas de débito y crédito, realizar periódicamente análisis de la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar y presentar un informe detallado ante el Administrador de Gestión, sobre las cuentas que superan la antigüedad de un mes, así como un detalle de los trámites de cobro realizados por parte de los encargados del trámite y supervisión del proceso de conciliación de las cuentas por cobrar.	Cumplida
	<b>4.7.</b> Establecer una política para gestionar la recuperación de las cuentas antiguas que no se ajusten a los términos contractuales establecidos (contratos).	Cumplida

2) El 30 de mayo del 2016, esta Auditoría Interna emitió el informe AUD. 030-2016, denominado “INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES”, remitido con el oficio AI. 236-05-2016, al Lic. Daniel Arturo Morales Guzmán, Subgerente de Soporte Administrativo, a la Licda. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i., al Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe a.i. de la Unidad de Coordinación Administrativa y a la Licda. Maritza Aragón Domian, Jefa de la Unidad de Tesorería, en donde se determinaron las siguientes debilidades de control y recomendaciones, vinculadas, específicamente, con los

controles aplicados en las ventas con tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derecho, a saber:

Hallazgo	Recomendación	Fecha Vencimiento
Debilidades de control en las conciliaciones bancarias y en las conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito.	<b>4.3</b> 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.	31 de julio del 2016
	<b>4.4</b> Efectuar una adecuada distribución de las funciones entre el personal técnico que conforma la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales.	30 de agosto del 2016
Normativa desactualizada.	<b>4.8.</b> 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: <b>/a.</b> Analizar los procedimientos, P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Debito 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>/b.</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. <b>/c.</b> 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. <b>/d.</b> 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.	28 de febrero del 2017
Conciliaciones de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito.  -SalDOS iniciales y finales anotados en la conciliación inexactos. -Montos anotados en las conciliaciones que no coinciden con los anotados en los estados de cuenta. -Ajustes sin documentación de respaldo.	<b>4.13.</b> 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.	30 de agosto del 2016
	<b>4.14</b> 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.	30 de agosto del 2016
Sin acceso a las cuentas bancarias por parte de los trabajadores del Área de Empresas Comerciales.	<b>4.15</b> Incluir en el sistema de internet bancario de la entidad bancaria con la cual se firmo el contrato de <b>recaudación de las ventas</b> de las tiendas libres del IMAS, 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	31 de julio del 2016

Hallazgo	Recomendación	Fecha Vencimiento
	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.	

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Evaluación y análisis de la normativa.

Se analizó la normativa institucional que se encuentra relacionada con el proceso de ventas realizadas con tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derechos, la cual fue tomada de la INTRANET institucional. En esa misma línea y con respecto al procedimiento “P-SGEC-FIN-11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11”, vigente desde el 27 de marzo del 2006, se determinó que se omiten los controles orientados a verificar la correcta aplicación de los depósitos realizados el día siguiente (hábil), adicionalmente, es ambivalente al establecer el responsable de revisar los cierres de caja, por cuanto se indican dos puestos diferentes en su diagrama de flujo, a saber: “**ASISTENTE DE FINANZAS Ó ASISTENTE DE LOGÍSTICA**”, por lo cual no queda claro a cuál unidad le corresponde la función de aplicación de los documentos.

Asimismo, las actividades descritas en los puntos N° 1, 3, 11 y 12 de este diagrama de flujo, no se ajustan a las operaciones que actualmente se realizan para efectuar la revisión de los cierres de caja, a saber las siguientes:

- ✚ Reciben de terceros los siguientes documentos: El cierre de ventas generado por el sistema de inventario y facturación, el cierre de ventas generado por el tercero (N° 1), ya que dicha actividad la realiza el personal de la Unidad de Coordinación Administrativa.
- ✚ Elabora el RTC-15 Arqueo de caja en cada cierre y los guarda en la base de datos de ventas de Access (N° 3), esto último, actualmente no se realiza.
- ✚ Solicita al tercero realizar el pago (N° 11), esto no se realiza, ya que las entidades bancarias se realizan mediante pagos automáticos.
- ✚ El tercero realiza el pago (N° 12), esto se realiza de forma automática.

Al respecto, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales establece dentro de las principales responsabilidades, punto N° 27, 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.”. A la vez, como sana practica y a manera de referencia, se debe mencionar lo dispuesto en la Ley General de Control Interno y en las Normas de Control Interno para el Sector Público, las cuales en ese mismo orden, citan lo siguiente:

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. /...

**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. /.../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. (Lo subrayado no es parte del original)

La desactualización del supracitado procedimiento, se da porque no se realiza una revisión constante de los procedimientos de control aplicados por el personal que tiene a cargo la labor de realizar los cierres diarios de cajas; tal situación, debilita el control interno del Área de Empresas Comerciales.

Sobre el particular, conviene reseñar lo expuesto en la recomendación 4.8 del informe AUD 030-2016, denominado “**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES**”, que señala literalmente lo siguiente:

**A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES** /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.

## **2.2. Ingreso por ventas con tarjetas de crédito y débito.**

Del examen de los controles aplicados en la revisión de los ingresos obtenidos por concepto de ventas con tarjetas de crédito y débito, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Sobre los cierres diarios de caja, producto de las ventas de mercaderías en las Tiendas Libres de Derecho, se determinó que no existe en la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, la asignación, formal, de una persona responsable de efectuar la revisión de dicho proceso. Sobre este particular, la Licda. Laura Fernández Jiménez, Técnico Administrativo de las Empresas Comerciales, indicó que ella revisa “los cierres de caja, sin embargo en la actualidad los tres técnicos del Departamento, debemos revisar los cierres de caja. O sea, no hay una persona desempeñando propiamente esa función.”. Además señaló que no existe ningún trabajador de Empresas Comerciales autorizado para realizar la migración de ventas del sistema LDCOM al SAP.

Asimismo, el 05 de noviembre del 2015, el Lic. Luis Rafael Andres Bonilla, Ex Jefe Administrativo a.i. de las Empresas Comerciales, ante la consulta de quién es la persona encargada de revisar los reportes de cierres diarios de caja, indicó que “No hay un funcionario formalmente asignado, todos participamos en la revisión de los cierres de caja.”.

b) En cuanto a las conciliaciones de los movimientos de ingresos por ventas con tarjetas de crédito y débito, las mismas se encontraban con un atraso de dos meses, siendo el último mes conciliado agosto del 2015; tal situación no permite un control oportuno de los ingresos recibidos por este concepto. Sobre este particular, el día 18 de noviembre del 2015, se entrevistó a la Licda. Laura Fernández Jiménez, Técnico Administrativo de las Empresas Comerciales, quien ante la consulta de ¿A qué fecha se encuentran revisados los cierres de caja?, indicó que “La revisión de estos cierres de caja no son el 100% sino que lo que se hace es revisar de forma aleatoria algunos cierres, esto debido a que falta personal en el Departamento.”.

Asimismo, el 05 de noviembre del 2015, el Lic. Luis Rafael Andres Bonilla, Ex Jefe Administrativo a.i. de las Empresas Comerciales, ante la consulta de cuál es la periodicidad con que se realizan las conciliaciones o depuraciones de saldos, indicó que “En condiciones normales, todos los meses. En este momento, por un tema de falta de recurso humano estamos atrasados dos meses.”.

Referente a lo anterior, es importante recordar lo dispuesto en el Manual de Cargos de Empresas Comerciales, propiamente el punto N° 24 de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo, el cual dispone lo siguiente: “Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.”. (El subrayado no consta en el original)

En relación con lo expuesto, y como sana práctica, conviene destacar lo establecido en los puntos 4.4.5, 5.6.2 y 5.6.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, las cuales literalmente, disponen lo siguiente:

**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.

**5.6.2 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.

**5.6.3 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.

Entre los aspectos relevantes que originan la situación expuesta, esta Auditoría identificó la alta rotación del personal asignado a la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales; situación que ocasiona atrasos en la ejecución de las tareas y labores relacionadas con la revisión de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito y débito.

### **2.3. Cierres de caja.**

De la revisión efectuada a los ingresos por ventas (cierres de caja), se determinó que la persona responsable de la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, no tiene acceso a la sucursal electrónica del ente emisor de las Tarjetas de Crédito y Débito de BAC Credomatic, según los números de afiliado 50144020 (colones) y 7004402 (dólares); dicho acceso sirve para obtener los movimientos realizados por concepto de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito y débito, con el cual se validan, concilian y verifican los depósitos efectuados por ese concepto en las cuentas bancarias de la Institución.

Sobre el particular, es importante indicar que al no contar con acceso a la información de la sucursal electrónica, donde se registran los cierres de vouchers por concepto de las ventas realizadas, provoca que no se cuente con la información de manera oportuna para realizar las conciliaciones de tarjetas de débito y crédito y las validaciones de los cierres de caja de las Tiendas Libres, situación que no permite la detección y corrección oportuna de posibles inconsistencias o errores en los ingresos recibidos por concepto de las ventas efectuadas en dichos locales comerciales.

En cuanto al uso de datafonos, se debe mencionar que la actividad comercial a la que se dedica las Empresas Comerciales, exige que la empresa tenga un sistema de cobro a los clientes por sus compras en las Tiendas Libres de Derechos, en donde existen básicamente las siguientes formas de pago: moneda nacional, moneda extranjera y cargo a tarjetas de crédito o débito.

En el caso de las dos primeras (moneda nacional y moneda extranjera) los trámites se realizan directamente con el banco, ya que tanto los depósitos de las monedas nacionales como las extranjeras son depositadas en una cuenta bancaria institucional por los cajeros del Banco Crédito Agrícola de Cartago y corroborada, posteriormente, por los empleados de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales.

En el caso de los cargos a tarjetas de crédito y débito el manejo es diferente, diariamente los cobros realizados mediante esta modalidad son reportados por los cajeros con los que se crea una cuenta por cobrar a las operadoras de tarjetas de crédito y débito, posteriormente la operadora realiza los pagos, deduciendo una comisión determinada por el uso de los datafonos y gastos administrativos.

Retomando el tema del acceso a la sucursal electrónica, se debe mencionar que los cierres de caja correspondientes a los días viernes, sábados y domingos, los cobros con tarjetas de

crédito y débito son depositados los lunes de forma acumulada, en donde los números de cierres y los montos no son coincidentes con los datos reportados, situación que no permite conciliar e identificar la correlación de los cierres de caja que conforman los depósitos realizados. Es por esta razón que surge la necesidad de tener acceso a la sucursal electrónica que permita visualizar los movimientos de las tarjetas diariamente e incluyendo los fines de semana, con el fin de salvaguardar los recursos generados por las ventas de bienes en las Tiendas Libres de Derecho.

Al respecto, el Manual de Cargos de las Empresas Comerciales, establece dentro de las principales responsabilidades del Administrador de la Empresas Comerciales, el “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)

Dentro de ese mismo cuerpo normativo, se establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo, “Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos.” y “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 criterio de esta Auditoría Interna, que la situación anteriormente descrita se debe a que en el Área de Empresas Comerciales no se cuenta con personal que tenga acceso a consultar la sucursal electrónica, que le permita directamente, identificar, revisar y cotejar los movimientos generados por los ingresos reportados por concepto de ventas realizadas con tarjetas de crédito y débito. Lo que provoca que no se cuente con la información de manera oportuna para realizar las revisiones y las validaciones de los ingresos reportados en los cierres diarios de caja.

Sobre el particular, conviene hacer mención de la recomendación 4.15 del informe AUD 030-2016, denominado “**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES**”, que establece literalmente lo siguiente:

**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 del IMAS, 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)

#### 2.4. Conciliaciones de Movimientos de Tarjeta de Crédito y Débito.

De la revisión efectuada a las conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y crédito de los meses de junio, julio y agosto del 2015, correspondientes a cuentas corrientes 001-0028996-5 en colones y 001-0028997-3 en dólares, ambas del Banco de Costa Rica, pertenecientes al Área de Empresas Comerciales, se detectaron las siguientes situaciones:

**a) Saldos finales inexactos anotados en las conciliaciones:** Se determinó que en las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y debito, denominadas “3000010 Credomatic Colones” y “3000140 Costa Rica Colones” (Banco de Costa Rica), ambas del mes de agosto del 2015, el saldo anotado como conciliado no coincide con la suma aritmética anotada en la conciliación respectiva; lo anterior, se muestra en los siguientes cuadros:

**Cuadro N° 1**  
**Conciliación “3000140 Costa Rica colones”**  
**Al 31 de agosto de 2015**

Detalle	Según Empresas Comerciales	Según Auditoría
Cuentas por Cobrar al 30-06-2015	1,503,709.31	1,503,709.31
<b>MAS:</b>		
Movimientos del mes en libros:	11,391,449.62	11,391,449.62
Ajuste pendiente de aplicar	1,082,413.09	1,082,413.09
<b>MENOS:</b>		
Ajustes aplicado documento	1,983,033.50	1,983,033.50
Comisión Estimada	421,296.22	421,296.2
<b>Saldo Final de Cuenta por Cobrar</b>	<b>(900,620.41)</b>	<b>900,621.41</b>
<b>Saldo Conciliado</b>	<b>13,316,455.15</b>	<b>12,473,863.71</b>

**Cuadro N° 2**  
**Conciliación “3000010 Credomatic Colones”**  
**Al 31 de agosto de 2015**

Detalle	Según Empresas Comerciales	Según Auditoría
Cuentas por Cobrar al 31-07-2015	419,119.99	419,119.99
<b>MAS:</b>		
Movimientos del mes en libros:	12,214,285.68	12,214,285.68
<b>Subtotal Cuentas por Cobrar</b>	<b>533,372.92</b>	<b>533,372.92</b>
TFT -CREDOMATIC-2120150804	145,475.20	145,475.20
TFT -CREDOMATIC-2120150805	61,651.21	61,651.21
<b>MENOS:</b>		
Comisión Estimada	426,211.52	426,211.52
Ajuste pendiente de aplicar	87,030.58	87,030.58
<b>Saldo Final de Cuenta por Cobrar</b>	<b>530,166.34</b>	<b>(530,166.34)</b>
<b>Saldo Conciliado</b>	<b>11,677,027.82</b>	<b>11,797,123.65</b>

**b) Falta de aprobación de las conciliaciones, por parte de la Jefatura de la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales:** Se determinó que las conciliación de movimientos de tarjetas de crédito y débito denominadas “3000010” de los datafonos de Credomatic (colones y dólares) y “3000140” de los datafonos del Banco de Costa Rica (colones y dólares), correspondientes a los meses de junio, julio y agosto del 2015, no se encuentran firmadas por la persona que ocupa el cargo de Jefe Administrativo de esa unidad.

Sobre el particular, conviene recordar que el Procedimiento de Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito, P-SGEC-FIN-04, dispone que el Jefe Administrativo tiene la responsabilidad de revisar y firmar los informes (N° 13); adicionalmente, indica el deber del Asistente Administrativo de “Compara los estados de cuenta del Afiliado de Tarjetas, con las liquidaciones o batchs, para confirmar que lo registrado fue pagado, y establecer las diferencias.” (N° 6) y “Revisa la información generada con la conciliación del período anterior para calcular los nuevos saldos de las cuentas por cobrar.” (N° 8).

En ese mismo sentido, y como sana practica, las Normas de Control Interno para el Sector Público, hacen referencia a la confiabilidad de la información de la siguiente manera:

**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.

Las situaciones mencionadas, aparentemente son originadas por una excesiva concentración de labores operativas, en la persona que ocupa el puesto de jefatura en la Unidad de Coordinación Administrativa, por falta de personal administrativo, lo que ocasiona debilitamiento del control, falta de supervisión por parte del jefe inmediato e inadecuada distribución de funciones en esa unidad.

En relación con lo expuesto, se estima conveniente reseñar lo indicado en las recomendaciones 4.3, 4.4 y 4.14 del informe AUD 030-2016, denominado “**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES**”, las cuales se transcriben a continuación:

**A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES** /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)

**AL JEFE DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES** /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)

### **3. CONCLUSIONES**

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

En relación al proceso de ventas con tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derecho, existen oportunidades de mejora en los componentes de control vinculados con actividades de control, sistemas de información y seguimiento, ya que se detectaron situaciones que requieren ser reguladas, tales como la desactualización de normativa, revisión oportuna de los ingresos recibidos por concepto de las ventas, acceso del personal autorizado a las cuentas electrónicas bancarias, así como la importancia de revisar, autorizar y firmar las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito.

Es importante resaltar que la persona responsable de la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, no tiene acceso a la sucursal electrónica del ente emisor de las tarjetas de crédito y débito de Credomatic, lo que produce una debilidad en el control interno, por cuanto no se pueden revisar y detectar de forma oportuna posibles inconsistencias en los ingresos acreditados a cada cierre de ventas realizadas con tarjetas, así como aquellos cierres efectuados los fines de semana (viernes, sábado y domingo), los cuales se depositan por parte del ente emisor de las tarjetas de forma acumulada los días lunes de cada semana.

Finalmente, a pesar de que existe normativa que regula el proceso de ventas con tarjetas de crédito y débito en las Tiendas Libres de Derechos, la misma se encuentra desactualizada, lo cual debilita el control interno, dado que no se ajusta a los procedimientos que actualmente realiza el personal encargado de la revisión de los cierres de caja y conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito; situación que puede ser mejorada, en el sentido de proporcionar lineamientos dinámicos y ajustados a la realidad.

#### **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. (...)

## **A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES**

**4.1.** Actualizar y modificar el procedimiento de Cierres Diarios de Cajas, P-SGEC-FIN-11, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos y considerando lo establecido en el Manual de Procedimientos para Elaborar y/o Modificar Normativa y otros Instrumentos Institucionales, una vez actualizados, proceder a la publicación en el CIRE para el conocimiento en el ámbito institucional. (Ver puntos 2.1 y 2.2 del presente informe) (Plazo: 8 meses, vence: 28 de febrero del 2017)

- a) Definir la unidad administrativa o puesto/cargo responsable de recibir y custodiar los documentos de cierres.
- b) Ajustar el diagrama de flujo a los procesos que actualmente se realizan en esta actividad.
- c) Definir los controles que permitan verificar la correcta aplicación de los depósitos en el día siguiente hábil.
- d) Definir el nombre del puesto o cargo responsable de revisar los cierres de caja.

**4.2.** Gestionar, en coordinación con la Unidad de Tesorería, el incluir y autorizar el acceso a la **sucursal electrónica de los entes emisores de las tarjetas de crédito y débito** (Credomatic de Costa Rica y la entidad bancaria que brinda el servicio de recaudación), a

las personas autorizadas por esa dependencia, incluyendo al Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativo, para que tengan acceso a consultar los movimientos realizados por concepto de ventas efectuadas por tarjetas de crédito y débito, con la finalidad de facilitarles la consulta constante y permanente a la información requerida en 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. (Ver punto 2.3 del presente informe) (Plazo: 3 meses, vence: 30 de setiembre del 2016)

**4.3.** Autorizar y aprobar, previa valoración, las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito efectuadas durante el periodo de junio a agosto del 2015, considerando que el Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de ese momento, dejo de laborar para el Area de Empresas Comerciales. (Ver punto 2.4, inciso b) del presente informe) (Plazo: 2 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

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

**4.4.** Actualizar las conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito, a la vez establecer plazos y mecanismos orientados a mantenerlas actualizadas, de forma tal que se cautele la efectiva recuperación de los ingresos producto de lo vendido en las Tiendas Libres de Derecho dentro de los plazos establecidos. (Ver punto 2.2 del presente informe) (Plazo: 6 meses, vence: 31 de diciembre del 2016)

**4.5.** Analizar las situaciones descritas 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. (Ver punto 2.4 del presente informe) (Plazo: 2 meses, vence: 30 de agosto del 2016)

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

**Revisado y aprobado por**  
**Licda. María Celina Madrigal**  
**ENCARGADA DE PROCESO**  
**GESTIÓN EMPRESAS COMERCIALES**

**AUDITORIA INTERNA**  
**JUNIO, 2016**

