

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO	3
1.2. OBJETIVO GENERAL	3
1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO	3
1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS	4
2. RESULTADOS	4
2.1. Evaluación de los procedimientos para la formulación de las metas de ventas de las Empresas Comerciales.....	4
2.2. Registro contable de las ventas realizadas en las Tiendas Libres de Derechos, de las Empresas Comerciales.....	5
3. CONCLUSIONES	6
4. RECOMENDACIONES	7
AL SUBGERENTE DE GESTION DE RECURSOS	8
A LA ADMINISTRADORA GENERAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALES.	9

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

El proceso de formulación y establecimiento de las metas de ventas de Empresas Comerciales.

¿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 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 lo cual esta Auditoría realiza una fiscalización continua y permanente sobre la actividad comercial ejecutada en dicha área, en esa línea, los ingresos percibidos por las ventas realizadas en las tiendas libres es considerada una actividad riesgosa por la naturaleza, vulnerabilidad y accesibilidad del manejo del efectivo y por el trasiego de mercadería tanto de la evaluación del cumplimiento, suficiencia y validez de los procedimientos de control establecidos para ese fin, así como para la formulación de las metas de ventas.

¿Qué encontramos?

Una vez concluida la presente auditoría, este Despacho determinó que no se cuenta con normativa relacionada con el proceso de formulación de las metas de ventas, así como que los reportes de ventas que emite el sistema informático LDCOM, no coinciden con los reportes de ventas que emite el sistema contable SAP/R-3, aún y cuando ambos reportes corresponden a un mismo periodo.

En conclusión, esta Auditoría Interna, considera que existen importantes oportunidades de mejora, que de implementarse van a generar un efecto positivo en el control y administración de los ingresos generados por las ventas de las Tiendas Libres.

¿Qué sigue?

Con el fin de subsanar los aspectos determinados esta Auditoría emitió recomendaciones a la Subgerencia de Gestión de Recursos y a la Administradora General a.i. del Área de Empresas Comerciales, dentro de la cual está establecer una metodología para la formulación de las metas de ventas, así como realizar la consulta a la instancia respectiva, en relación con el tipo de cambio a utilizar para efectos del registro contable de las ventas efectuadas en moneda extranjera.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN
DE LAS VENTAS DE EMPRESAS COMERCIALES**

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 el proceso de formulación y establecimiento de las metas de ventas del programa de Empresas Comerciales.

1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO

El estudio consistió en analizar, evaluar y verificar los controles y procedimientos aplicados en la formulación, modificación y cumplimiento de las metas de ventas en el Área de Empresas Comerciales. El periodo del estudio comprendió de enero a diciembre del 2016.

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, del 27/08/2002.
- ✚ Ley y reglamento contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, vigente desde 29/10/2004, versión 7 del 19/10/2012 y del 29/04/2005, versión 4, del 19/06/2012, respectivamente.
- ✚ Ley General de la Administración Pública. Ley N° 6227

- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009.
- ✚ Manual Descriptivo de Cargos y Clases de Empresas Comerciales, vigente.

1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS

En reunión celebrada el 27 de setiembre del 2017, se comunicaron los resultados del presente informe al Lic. Geovanni Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, a la Licda. Flor Montoya Mora, Administradora General Empresas Comerciales, en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Evaluación de los procedimientos para la formulación de las metas de ventas de las Empresas Comerciales.

De conformidad con el análisis efectuado al proceso que se utiliza en las Empresas Comerciales, para la elaboración y formulación de las metas de ventas que se registran anualmente en el POI, se determinó que el procedimiento utilizado para ese fin, consiste entre otros aspectos en obtener información de los registros históricos de las ventas, en los proyectos de ampliación de la tienda de Migración en el área de llegadas del Aeropuerto Juan Santamaría, así como el inicio de operación de la tienda en el Depósito Libre Comercial de Golfito. No obstante, este procedimiento no se encuentra formalmente establecido y divulgado institucionalmente.

Al respecto, en el archivo normativo incorporado en la INTRANET institucional, específicamente en el apartado de Empresas Comerciales, con el fin de verificar si existe algún procedimiento publicado en relación con el método utilizado para el establecimiento de metas de ventas de las Empresas Comerciales; no se localizó normativa que regule y establezca la forma y criterios que se utilizan con ese fin. En consulta realizada al señor José Miguel Salas Díaz, funcionario del Área de Planificación Institucional, si se ha establecido algún procedimiento para la formulación de las metas de ventas del Programa de Empresas Comerciales, indicó que no tiene conocimiento de que exista un procedimiento escrito.

Al respecto la Ley General de Control Interno menciona en lo de interés 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./...

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en el punto 1.4 las responsabilidades del jerarca y del titular subordinado en cuanto a la actualización de los procedimientos 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./ (...)c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentada, oficializada y actualizados, y sea divulgados y puestos a disposición para su consulta. (lo subrayado no es parte del original)

La ausencia de un procedimiento en el que se describan los procesos, actividades y criterios que se deben considerar en la estimación de las metas, podría ocasionar que se realicen estimaciones de ingresos que no se ajustan a las condiciones reales que se desarrollan en las Empresas Comerciales.

2.2. Registro contable de las ventas realizadas en las Tiendas Libres de Derechos, de las Empresas Comerciales.

En la revisión efectuada a las ventas mensuales, correspondientes al periodo de enero a diciembre del 2016, se determinó que los montos de los reportes de ventas que emite el sistema informático LDCOM, no son coincidentes con los montos de los reportes de ventas que emite el sistema contable SAP/R-3, aún y cuando ambos reportes corresponden a un mismo periodo.

Dicha situación se origina del proceso que se utiliza para registrar las transacciones de ventas efectuadas en moneda extranjera; ya que en el sistema informático LDCOM los registros de ventas se realizan en dólares estadounidense, y el sistema contable SAP/R-3 en colones costarricenses y al aplicarse la conversión de las ventas en dólares a colones en el sistema de punto de venta LDCOM, se utiliza el tipo de cambio de venta de referencia del Banco Central de Costa Rica (BCCR); y al incorporar esa información por medio de la interface al sistema contable SAP/R-3, el tipo de cambio de compra que emite el BCCR.

Al respecto, en entrevista realizada el 10 de febrero del 2017, al Bachiller José Pablo Arce Barrantes, encargado de brindar soporte informático al programa de Empresas Comerciales,

manifestó que a pesar que el Sistema de LDCOM usa Dólares y SAP/R-3 colones, esto no es un problema en cuanto a la diferencia de moneda; sin embargo, al cargar la información de venta en SAP/R-3, se usa el tipo de cambio de compra y no el de venta que es el que usa el Sistema LDCOM.

De acuerdo con lo expuesto, se denota la necesidad de una política contable que defina el tipo de cambio que se debe utilizar al efectuar el registro de las ventas en las Tiendas Libres, de forma que ambos sistemas informáticos sean coincidentes con el tipo de cambio utilizado. Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés indica lo siguiente:

4.1/ 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.

Asimismo, el Manual de Cargos de las Empresas Comerciales, establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo en lo de interés lo siguiente:

24. 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. (Lo subrayado es propio de la auditoría)

3. CONCLUSIONES

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

En el proceso relacionado con las estimaciones de ventas de las Empresas Comerciales, 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 formulación de un procedimientos que describa la forma y los criterios que se utilizan para determinar las metas de ventas que se esperan vender cada año.

Asimismo, al no estar definido claramente el tipo de cambio que se debe utilizar para la conversión de las ventas que se realizan en las tiendas libres en moneda extranjera a colones, origina una debilidad en el control interno, por la falta de uniformidad en la utilización del tipo de cambio que se debe utilizar para el registro de las transacciones.

Finalmente, se considera importante mencionar los resultados obtenidos en la verificación del cumplimiento de las metas de ventas establecidas en el POI 2016, en donde se determinó que el cumplimiento de las metas propuesta fue del 96.18% del total de las ventas estimadas. Lo que hace concluir a esta Auditoría que el resultado de cumplimiento de las metas de ventas propuestas en las Empresas Comerciales para el año 2016 fue satisfactorio.

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 12, 36, 38 y 39 de la Ley N° 8292:

Artículo 12. Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: /.../c) Analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que corresponda. /...

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 GESTION DE RECURSOS

4.1 Instruir y someter a la aprobación respectiva, un procedimiento que establezca la metodología que se utiliza en la formulación de las metas de ventas, considerando lo establecido en el Manual de Procedimientos para Elaborar y/o Modificar Normativa y otros Instrumentos Institucionales, así como que contenga y defina al menos los siguientes aspectos: (Ver punto 2.1 del presente informe)

- Las actividades de forma secuencial
- Los criterios que se considera para establecer las metas de ventas

- El nombre del puesto o cargo responsable de realizar las proyecciones de ventas.
- Ajustar el diagrama de flujo a los procesos que actualmente se realizan en esa actividad.

A LA ADMINISTRADORA GENERAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALES.

4.2 Solicitar un criterio a la instancia competente, en relación con:

a- El tipo de cambio del dólar que se debe de usar para la conversión de las ventas efectuadas en moneda extranjera que se realizan en las Tiendas Libres de Derechos del IMAS, con el fin de definir cuál es el tipo de cambio, si el de venta o el de compra que se debe utilizar para los registros contables.

b- Una vez que se haya emitido el criterio, establecer un lineamiento contable para el registro de los ingresos por ese concepto, el cual debe ser sometida a aprobación por parte de la Administración Superior e incorporarlo en el procedimiento de “Registro Contable” (P-SGEC-FIN-13). (Ver punto 2.2 del presente informe)

PLAZOS DE RECOMENDACIONES

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

Nº Recomendación	Plazo (Meses)	Fecha Cumplimiento
4.1	8 meses	31 de mayo del 2018
4.2.a	2 meses	30 de noviembre del 2017
4.2.b	8 meses	31 de mayo del 2018

Hecho por
Máster Eliécer Castro Jiménez
PROFESIONAL EN AUDITORÍA

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

AUDITORIA INTERNA
Setiembre, 2017