

**INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA TIENDA EN EL
DEPÓSITO LIBRE COMERCIAL DE GOLFITO.**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del Estudio.....	4
1.2 Objetivo General.....	4
1.3 Alcance y Periodo de Estudio	4
1.4 Comunicación verbal de los resultados	5
2. RESULTADOS.....	5
2.1 Estudio de factibilidad previo a la apertura del local comercial de Golfito.	5
2.2 Pagos por concepto de alquiler del local Comercial de Golfito.....	6
2.3 Funciones que realiza el personal que labora en la tienda de Golfito	7
2.4 Procedimientos administrativos y de operación del Local Comercial de Golfito.	9
2.5 Ventas con tarjetas de crédito.	9
2.6 Equipamiento del local Comercial de Golfito.....	11
2.7 Emisión de la información financiera del local Comercial de Golfito.....	12
3. CONCLUSIONES	13
4. RECOMENDACIONES	13
PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....	16

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La capacidad instalada para operar de la tienda en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

¿Por qué es importante?

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

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se detectaron los siguientes:

- No se elaboró un estudio por medio del cual se evaluará la factibilidad, viabilidad y continuidad del proyecto, ni tampoco se realizó un estudio técnico con el respectivo análisis financiero, por medio de los cuales se determinara si el proyecto podía soportar variaciones negativas en rubros como costos y ventas proyectadas.
- Se determinaron diferencias entre las medidas del área del local, que se establecen en el contrato de arrendamiento firmado entre JUDESUR y el IMAS y las que indica la Unidad de Cobro de JUDESUR.
- No se aceptan como forma de pago las tarjetas de crédito y débito en las compras que realizan los clientes de los productos whisky J&B, Johnnie Walker Etiqueta Roja y Etiqueta Negra y Old Parr.
- A las personas que desempeñan funciones de ventas, se les han asignado otras funciones que no son propias de su cargo y puesto, situación que le afecta económicamente; ya que durante el tiempo que labora en la bodega no gana comisiones sobre las ventas y también repercute en el cumplimiento de la cuota de ventas establecida por mes; así mismo la persona que fue contratado como Coordinador de Categoría, realiza funciones que corresponden a procesos operativos y administrativos, concernientes a las de un Administrador de tienda.

¿Qué sigue?

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones a la Subgerencia de Gestión de Recursos, a la Administradora General del Área de Empresas Comerciales, y al Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa, dentro de las cuales cabe destacar las siguientes: Realizar las acciones administrativas necesarias, con el fin de que previo a la apertura de nuevos locales comerciales, se realice un estudio de factibilidad; determinar si el área establecida en el contrato de arrendamiento del local N°23 del Depósito Libre Comercial de Golfito, corresponde a las medidas reales del citado local; garantizar mediante acciones administrativas que los vendedores de la tienda del Depósito Libre Comercial de Golfito, no sean afectadas económicamente por realizar labores de empaque y entrega de las mercaderías vendidas; valorar la conveniencia institucional de aceptar o no como medio de pago las tarjetas de crédito y débito de aquellos productos que se venden en el local; determinar cuáles funciones operativas y administrativas de la Tienda del local 23 de Golfito, pueden realizar el personal de las oficinas de las Empresas Comerciales, situadas en Alajuela; y finalmente, instruir a la encargada del fondo fijo de las Empresas Comerciales, que todo adelanto de efectivo para gastos por caja chica, debe ser autorizado por la titular subordinada, previamente a la transferencia de los fondos a la persona colaboradora.

INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA TIENDA EN EL DEPÓSITO LIBRE COMERCIAL DE GOLFITO.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El estudio al que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017 y responde a la magnitud de los recursos involucrados, el nivel de riesgo y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de los procesos que se ejecutan en la tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito.

1.2 Objetivo General

El objetivo del estudio, consistió en evaluar la capacidad instalada para operar la tienda en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

1.3 Alcance y Periodo de Estudio

El alcance del estudio consistió en analizar, evaluar y verificar los controles y procedimientos del proceso de valoración del estudio de factibilidad, estudios de mercado y contratos que se realizaron para el funcionamiento de la Tienda Libre de Derechos de Golfito, y abarcó el período entre el 01 de diciembre del 2016 y 30 de junio del 2017.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.

1.4 Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el 03 de abril del 2018, se comunicaron los resultados del presente informe al Lic. Geovanny Cambronero Herrera, Subgerente Gestión de Recursos, a la Licda. Flor María Montoya Mora, Administradora General a.i. Empresas Comerciales y al Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe Unidad de Coordinación Administrativa a.i., 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 Estudio de factibilidad previo a la apertura del local comercial de Golfito.

Del análisis efectuado al proceso de apertura del local Comercial de Golfito que se realizó en las Empresas Comerciales, se determinó que no se elaboró un estudio por medio del cual se evaluará la factibilidad, viabilidad y continuidad del proyecto, ni tampoco se realizó un estudio técnico con el respectivo análisis financiero, con proyecciones del flujo de caja y un análisis de indicadores financieros, por medio de los cuales se determinara si el proyecto podía soportar variaciones negativas en rubros como costos y ventas proyectadas.

Sobre el particular, se le consultó a la Licda. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General de Empresas Comerciales, en ese entonces, sobre la realización del estudio, a lo cual manifestó que no se localizó información que evidenciará la realización de un diagnóstico, estudio de mercado o un estudio de factibilidad.

La situación antes descrita, no permitió a esta Auditoría evaluar las acciones administrativas por medio de las cuales se solicitaran los estudios técnicos y de factibilidad previos a la apertura del nuevo local, instrumentos de medición que habrían proporcionado una garantía razonable de las posibilidades de éxito del proyecto, la capacidad financiera con respecto a la disponibilidad de los recursos para lograr los objetivos y metas de acuerdo con las proyecciones realizadas; así como valorar el riesgo de incurrir en pérdidas económicas generadas por los gastos operativos inherentes a la entrada en operación del local comercial de Golfito.

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

4.1 Actividades de Control sobre el SCI/. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los

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

2.2 Pagos por concepto de alquiler del local Comercial de Golfito.

De acuerdo con la revisión efectuada de los pagos por concepto de arrendamiento del local N°23, del Depósito Libre Comercial de Golfito, se determinó que existen diferencias entre las medidas del área del local, que se establecen en el contrato de arrendamiento firmado entre JUDESUR y el IMAS y las que indica la Unidad de Cobro de JUDESUR; ya que la cláusula tercera del contrato indica que el área corresponde a 435.71 m² y la factura de cobro de JUDESUR 333m².

Por otra parte, el Arquitecto Teodoro Hodgson Bustamante, Profesional encargado de infraestructura del Área de Servicios Generales del IMAS, indicó a esta Auditoría, que la medida como máximo es de 405m², tomando en cuenta todas las áreas que se utilizan en el local; ya que el criterio usual para calcular el área de construcción, como en el caso de los avalúos, los espacios techados no cerrados, tales como el andén y el estacionamiento, se contabilizan a un 50% de su área nominal, por lo cual la estimación del área interna de local sería de 328.32 m² y del área externa de uso exclusivo 38.35m², para un área total de construcción del local de 366.67 m².

Al determinarse diferentes medidas del área que comprende el local comercial N°23 de Golfito, y al no contar con un plano registral del local, el IMAS podría estar pagando más o menos de lo que realmente corresponde por concepto de alquiler, considerando que cada metro cuadrado tiene un valor de ¢5.821.07.

Al respecto, la Ley General de Control Interno (Ley 8292), establece lo siguiente:

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

Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones./ d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Lo subrayado no es parte del original)

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

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

2.3 Funciones que realiza el personal que labora en la tienda de Golfito

2.3.1 En la revisión efectuada en los expedientes de las personas que desempeñan funciones de ventas en la tienda N°23, que opera el IMAS en el Depósito Comercial de Golfito, se determinó que a algunos vendedores de la tienda, se les han asignado otras funciones que no son propias de su cargo y puesto. Sobre el particular, en entrevista realizada el 31 de mayo del 2017, uno de los empleados, manifestó a esta Auditoría que en promedio laboran ocho días al mes realizando funciones de bodeguero, situación que le afecta económicamente; ya que durante el tiempo que labora en la bodega no gana comisiones sobre las ventas y también repercute en el cumplimiento de la cuota de ventas establecida por mes. Asimismo, manifestó que cuando está cubriendo el área de despacho lo que hace es custodiar el inventario ahí existente, empacar la mercadería vendida, revisar que lo facturado sea igual a lo que está entregando y finalmente solicitar al cliente el recibido conforme del producto.

2.3.2 El señor Francisco Ortiz Olmos, fue contratado como Coordinador de Categoría para laborar en la tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito, según consta en la acción de personal N° 00077792; sin embargo, realiza funciones que corresponden a procesos operativos y administrativos, concernientes a las de un Administrador de tienda.

En entrevista realizada por esta Auditoría al señor Ortiz Olmos, el 01 de junio del 2017, indicó que él realiza todo el proceso de ingreso y costeo de los productos y no media apoyo del Área Logística. Asimismo, indicó que es necesario contar con una persona a nivel de Técnico de Logística, que permita realizar separación de funciones adecuadamente.

Al respecto, la Licda. Flor de María Montoya Mora, Jefe de Mercadeo y Ventas, manifestó a esta Auditoría que la operación del local Comercial de Golfito, está en manos de una sola persona, lo cual puede ser susceptible de errores, y repercute negativamente en los controles cruzados e inclusive genera que una operación completa este a cargo de una sola persona.

Lo indicado obedece a que no se ha involucrado y coordinado en la operación o funcionamiento de la tienda ubicada en el Depósito Comercial de Golfito a las personas que realizan funciones de Coordinador de Categoría y del Área de Logística de las Empresas Comerciales, con el fin de que coadyuven en la operación del local comercial y disminuir los riesgos asociados a la concentración de funciones en una sola persona.

Al respecto, la norma 2.5.3, de las Normas de Control Interno para el sector Público (N-2-2009-co-DFOE), relativo a la “Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones.”, que cita textualmente:

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

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

6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCI/ Cuando el funcionario competente detecte alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno, o sea informado de ella, debe emprender oportunamente las acciones preventivas o correctivas pertinentes para fortalecer el SCI, de conformidad con los objetivos y recursos institucionales. Así también, debe verificar de manera sistemática los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas como producto del seguimiento del SCI./En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos.

2.4 Procedimientos administrativos y de operación del Local Comercial de Golfito.

De la revisión y análisis efectuado a la información incluida en los adelantos de efectivo para gastos por caja chica, se determinó que la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, le transfirió al señor Francisco Ortiz Olmos, la suma de ¢18.410.00, por medio del adelanto de efectivo número 1700002588, del 07 de marzo del 2017, por concepto de cancelación de los servicios públicos de agua y teléfono del local comercial que opera en el Depósito Comercial de Golfito, sin la correspondiente autorización del adelanto por parte del Superior Jerárquico.

Al respecto la Licda. Laura Fernández Jiménez, Técnica Administrativa, encargada del fondo fijo, indicó a esta Auditoría que desde que inicio sus funciones se le giraron instrucciones para transferir los recursos de esa manera, dada la localización geográfica de los colaboradores.

Al respecto, el Reglamento para la Administración y Uso de los Fondos Fijos Institucionales, establece en el artículo N° 19, en lo de interés lo siguiente:

...Para efectos de validez del Adelanto de Efectivo para Gastos por Caja Chica, éste deberá ser autorizado por el o la Titular Subordinada de la persona funcionaria que solicita el gasto o a quién éste haya designado.

2.5 Ventas con tarjetas de crédito.

Se determinó que los vendedores del IMAS y los cajeros del Banco Crédito Agrícola de Cartago, no aceptan como forma de pago las tarjetas de crédito y débito en las compras que realizan los clientes de los productos whisky J&B, Johnnie Walker Etiqueta Roja y Etiqueta Negra y Old Parr, lo anterior a pesar de que en el local comercial se encuentra una calcomanía en el área de cajas que sugiere la aceptación de este medio de pago, como se muestra en la siguiente imagen.

IMAGEN N°1



Sobre el tema, se le consultó al Lic. Francisco Ortiz Olmos, Administrador de la Tienda, quien indicó lo siguiente:

“En el local comercial si se aceptan tarjetas de crédito para las ventas que se realizan; exceptuando aquellas ventas relacionadas con la venta de whiskys; J&B, Jhonnie (sic) Rojo y Negro; y Old Part (sic). Esto por cuanto una estrategia comercial de adquisición de producto entre concesionarios se le permite al IMAS marginar solo un 5% de utilidad. Para efectos de que el negocio sea rentable para la institución se ve en la necesidad de vender en efectivo los productos antes señalados ya (sic) al utilizar la forma de pago con tarjeta nos rebajaría la utilidad debido a que la comisión de tarjeta es de un 3%, lo cual no nos permite ser rentables. Importante mencionar que esta media fue instruida por Administración General de las Empresas Comerciales (Carolina Murillo)”.

La estrategia comercial a la que se refiere el señor Ortiz, de adquirir productos entre concesionarios, no hace rentable el pago de los clientes por medio de tarjetas de crédito o de débito; ya que la utilidad se disminuye debido al porcentaje de la comisión que cobra la empresa emisora de las tarjetas; sin embargo, dicha situación puede generar una afectación e inconformidad en los clientes.

Además de lo indicado anteriormente, es importante tener presente que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito para Costa Rica (N°35867-MEIC), en el capítulo VI, literalmente establece en lo de interés, lo siguiente:

CAPÍTULO VI /. De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.—Del afiliado. El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Además, deberá cumplir con lo siguiente:

e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.

f) Exigir al tarjetahabiente, la firma del comprobante de pago, sin importar el monto de la compra, Asimismo, debe entregar copia del comprobante de pago en todos los casos. Las transacciones que se realicen por medios electrónicos se regirán por los procedimientos de seguridad usuales y por la normativa vigente.

2.6 Equipamiento del local Comercial de Golfito.

En visita realizada a la Tienda ubicada en el local N°23 del Depósito Libre Comercial de Golfito, el 01 de junio del 2017, se observó que para realizar la gestión de ventas, facturación y consultas de los clientes, en la sala de ventas, se dispone únicamente de una computadora estacionaria, la cual es utilizada por tres personas que realizan funciones de ventas, situación que no permite realizar una eficiente gestión en la realización de las ventas, así como el servicio al cliente; ya que cuando se presenta una mayor afluencia de clientes el proceso de atención y facturación es lento.

En relación al tema se entrevistó al Lic. Francisco Ortiz Olmos, Administrador de la Tienda, manifestando en lo de interés lo siguiente:

“... en el área cajas se cuenta con dos computadoras para atender el negocio, en bodega se cuenta con una computadora, en administración se cuenta con una computadora y en ventas actualmente se cuenta con una computadora fija.../

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés indican lo siguiente:

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,...

2.7 Emisión de la información financiera del local Comercial de Golfito

La revisión de los registros contables al 30 de junio del 2017, permitió determinar que los estados financieros correspondientes a las transacciones comerciales efectuadas en el local N° 23 del Deposito Libre Comercial de Golfito, no se preparan separadas de las operaciones financieras realizadas en las tiendas libres de los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber Quirós, considerando que el régimen aduanero que aplica es diferente y requiere registros separados.

Sobre ese particular, se le consultó al Lic. Mauricio Enrique Pana Solano, Jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, quien manifestó que al 30 de junio del 2017, no había podido confeccionar los estados financieros correspondientes a las operaciones del local comercial N°23, ubicado en el Depósito Libre de Golfito, de forma separada; ya que no se tiene identificado en el sistema contable SAP R-3, los registros del costo de ventas de las operaciones financieras, generadas en ese local comercial.

Lo indicado, no permite identificar la situación financiera producto de las operaciones efectuadas en el local Comercial de Golfito, ocasionando además posibles pérdidas económicas a la Institución, por la distribución de utilidades que no corresponden a la realidad.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Publico, 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.

Asimismo, en ese cuerpo normativo se menciona los atributos fundamentales de la calidad de la información, siendo de interés los siguientes:

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.

En la conferencia final, realizada el 03 de abril 2018, el Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe Unidad de Coordinación Administrativa a.i, manifestó lo siguiente: “La información financiera del local comercial de Golfito, se presentó de forma separada al 31 de diciembre del 2017 mediante un estado de resultados.”, lo cual fue corroborado por esta Auditoría. Asimismo, manifestó que la información la proporciona el sistema informático LDCOM, ya que el sistema SAP-R-3 no está estructurado para incorporar un nuevo centro gestor, cuyo costo es muy elevado.

3. CONCLUSIONES

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

3.1 Existen oportunidades de mejora en los componentes de control vinculados con las actividades de control, esto debido a que la Administración Superior del IMAS, gestionó y puso en operación el local N°23 del Depósito Libre Comercial de Golfito, sin haber realizado un estudio de factibilidad, que le proporcionara información relevante desde el punto de vista de mercadeo y finanzas. Asimismo, se requiere de la realización inmediata de medidas correctivas que permitan subsanar aspectos como la concentración de labores en un mismo empleado, y la asignación de funciones diferentes de las que se contrato.

3.2 Otros aspectos para los cuales se requiere tomar medidas correctivas que eviten la materialización de los riesgos financieros corresponden a determinar con exactitud el área total del local; así como realizar los estados financieros por separado, que identifiquen las operaciones correspondientes a las actividades comerciales de la Tienda N°23 del Local Comercial que opera el IMAS en Golfito, todo en pro de la consecución de los resultados esperados.

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 GESTIÓN DE RECURSOS

4.1 Realizar las acciones administrativas necesarias, con el fin de que previo a la apertura de nuevos locales comerciales, se realice un estudio de factibilidad, con el fin de contar con información sobre las debilidades y fortalezas de los nuevos proyectos y fundamentar las posibilidades de éxito o fracaso de los mismos; así como la estimación del plazo en que se espera recuperar la inversión realizada. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados)

4.2 Realizar las gestiones necesarias para determinar si el área establecida en el contrato de Arrendamiento del Local N°23 del Depósito Libre Comercial de Golfito, corresponde a las medidas reales del citado local, considerando entre otros aspectos lo siguiente:

a- Solicitar al arrendante, el plano catastro del local alquilado, o en su defecto un documento emitido por el funcionario competente, en el cual se indique con exactitud la cantidad de metros cuadrados del inmueble arrendado.

b- Proceder a realizar la comparación del área indicada en el documento, con lo establecido contractualmente. (Ver punto 2.2 del aparte de resultados)

4.3 Disponer las acciones administrativas que correspondan, con el propósito de garantizar que los vendedores de la tienda del Depósito Libre Comercial de Golfito que opera el IMAS, no sean afectadas económicamente, por realizar labores de empaque y entrega de las mercaderías vendidas. (Ver punto 2.3.1 del aparte de resultados)

4.4 Valorar la conveniencia institucional de aceptar o no como medio de pago las tarjetas de crédito y débito de aquellos productos que se venden en el local N°23 que opera el IMAS en Depósito Libre Comercial de Golfito y que se adquieren entre concesionarios, según lo expresado por esta Auditoría en el punto 2.5 del presente informe; así como lo dispuesto en el capítulo VI del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N°35867- MEIC.

LA ADMINISTRADORA GENERAL DE EMPRESAS COMERCIALES

4.5 Ordenar al Jefe Administrativo de Empresas Comerciales, que proceda a elaborar un informe financiero del local Comercial de Golfito, el cual contemple el punto de equilibrio, donde se haga referencia al nivel de ventas y si las mismas cubren los costos fijos y variables de operación del local.

Asimismo, en caso que no llegue a cubrir los costos de operación, cuáles son las proyecciones de ventas necesarias para alcanzar un nuevo punto de equilibrio. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados)

4.6 Proceder a determinar cuáles funciones operativas y administrativas de la Tienda del local 23 de Golfito, pueden realizarse en las oficinas de las Empresas Comerciales, situadas en Alajuela y disponer las acciones administrativas para que se ejecuten en esta última, a efecto de alcanzar mayores niveles de eficiencia en la operación de la tienda de Golfito. (Ver punto 2.3.2 del aparte de resultados)

4.7 Proceder a gestionar y coordinar con quien corresponda, la asignación e instalación en la Tienda ubicada en el local N°23 del Depósito Libre Comercial de Golfito, propiamente en la sala de ventas, las computadoras necesarias, a fin de que se subsane el faltante de este equipo informático, con la finalidad de proporcionar un servicio al cliente eficiente y eficaz en la operación y gestión de las ventas. (Ver punto 2.6 del aparte de resultados)

AL JEFE DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

4.8 Instruir a la encargada del fondo fijo de las Empresas Comerciales, que todo adelanto de efectivo para gastos por caja chica, debe ser autorizado por la titular subordinada, previamente a la transferencia de los fondos a la persona colaboradora, según lo establece el artículo N° 19 del Reglamento para la Administración y Uso de los Fondos Fijos Institucionales, (Ver punto 2.4 del aparte de resultados)

PLAZOS DE RECOMENDACIONES

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

N° REC.	PLAZO	FECHA CUMPLIMIENTO
4.1	5 meses	28-09-2018
4.2	2 meses	29-06-2018
4.3	1 mes	30-05-2018
4.4	1 mes	30-05-2018
4.5	2 meses	29-06-2018
4.6	1 mes	30-05-2018
4.7	1 mes	30-05-2018
4.8	1 mes	30-05-2018

Hecho por
Máster Eliecer Castro Jiménez
PROFESIONAL EJECUTOR

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

AUDITORIA INTERNA
Abril-2018