



Informe N.º AUD-024-2024

**IMAS
AUDITORÍA INTERNA**

**AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL DE COMISIONES SOBRE VENTAS DEL
DEPARTAMENTO DE EMPRESAS COMERCIALES.**

NOVIEMBRE 2024



RESUMEN

¿Qué examinamos?

Los pagos por comisiones sobre ventas efectuados a las personas vendedoras del Departamento de Empresas Comerciales, para el período de julio a diciembre de 2023.

¿Por qué es importante?

La importancia de la evaluación radica en que el pago de comisiones a las personas vendedoras del Departamento de Empresas Comerciales es uno de los rubros más altos que se cancela mensualmente.

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se detectaron los siguientes:

- Inconsistencias del reporte para cálculo de comisiones sobre ventas.
- Diferencia entre el reporte de estadística diaria por categoría utilizada por la persona profesional administrativa para el cálculo de las comisiones y el reporte de ventas.
- El tipo de cambio utilizado para el pago de comisiones sobre ventas es con base al promedio del tipo de cambio de referencia para la compra.
- El cálculo para el pago de las comisiones a las personas vendedoras incluye las ventas realizadas por las personas impulsadoras de productos.

¿Qué sigue?

Con relación a los hallazgos determinados se emiten ocho recomendaciones al Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales.



INDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1.1. Origen..... | 4 |
| 1.2. Objetivo de la Auditoría Interna..... | 4 |
| 1.3. Alcance..... | 4 |
| 1.4. Antecedentes | 4 |
| 1.5. Criterios de Auditoría..... | 4 |
| 1.6. Metodología aplicada | 5 |
| 1.7. Siglas | 5 |
| 1.8. Comunicación de los Resultados de la auditoría..... | 5 |
| 2. RESULTADOS | 5 |
| 3. CONCLUSIONES | 9 |
| 4. RECOMENDACIONES | 9 |
| 5. PLAZOS DE RECOMENDACIONES | 12 |
| ANEXOS..... | 13 |
| ANEXO 1 Cuadro comparativo de ventas utilizadas para el pago de comisiones | 13 |
| ANEXO 2 Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR..... | 13 |
| ANEXO 3 Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR..... | 14 |
| ANEXO 4 Cuadro de ventas realizadas por las personas impulsadoras y personas vendedoras de DEC | 14 |
| ANEXO 5 Listado de Desarrollo Humano | 15 |
| Según revisión realizada de personas activas e inactivas..... | 15 |
| ANEXO 6 Valoración de Observaciones al Borrador del Informe..... | 16 |



AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL DE COMISIONES SOBRE VENTAS DEL DEPARTAMENTO DE EMPRESAS COMERCIALES.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen

Esta auditoría se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna 2024 y se refiere al cálculo del pago de comisiones sobre ventas del Departamento de Empresas Comerciales.

1.2. Objetivo de la Auditoría Interna

Evaluar la razonabilidad y pertinencia de los criterios aplicados, para cálculo del pago de las comisiones sobre ventas que se aplican en el Departamento de Empresas Comerciales.

1.3. Alcance

El alcance del estudio consistió entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2023.

1.4. Antecedentes

No hay antecedentes para el presente estudio.

1.5. Criterios de Auditoría

Como criterios de evaluación se utilizaron en lo que resulta aplicable, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- Ley General de Control Interno N°8292, vigente desde el 04/09/2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009.
- Manual Descriptivo de Cargos y Clases de Empresas Comerciales, vigente.
- Reglamento Interno de Trabajo de las Empresas Comerciales, vigente desde 20/04/2018.
- Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales V.1.
- Oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008, de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (Acuerdo N° 8304).
- Directriz GG-0884-05-2014, del 24 de mayo del 2014.



1.6. Metodología aplicada

La auditoría se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en 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 y sus modificaciones, así como la demás normativas de auditoría de aplicación y aceptación general, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- Entrevistas al Administrador General de Empresas Comerciales, al Jefe de Mercadería y Ventas, a las jefaturas de Tiendas, a la jefatura de la Unidad de Coordinación Administrativa, a la persona profesional de la UCA.
- Visitas a las Tiendas Libres AIJS y AIDOQ.

1.7. Siglas

A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este Informe:

| Sigla | Significado |
|-------|--|
| DGR | Director Gestión de Recursos |
| AGDEC | Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales |
| UCA | Unidad de Coordinación Administrativa |
| AIDOQ | Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós |
| AIJS | Aeropuerto Internacional Juan Santamaría |
| BCCR | Banco Central de Costa Rica |
| DEC | Departamento Empresas Comerciales |
| LDCOM | Sistema de Facturación |

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna.

1.8. Comunicación de los Resultados de la auditoría

En reunión celebrada el 5 de diciembre del 2024, se comunicaron los resultados del presente informe a la Directora de Gestión de Recursos y el Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales, donde se efectuaron observaciones, las cuales una vez valoradas por la Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Información de los reportes de ventas utilizados para el pago de comisiones.

La persona trabajadora Profesional Administrativa de la UCA parametriza manualmente el sistema LDCOM para extraer el reporte denominado: "Reporte Estadística Diaria de Categoría", con el que realiza el cálculo de las comisiones sobre ventas a las personas trabajadoras vendedoras del Departamento de Empresas Comerciales.



La Auditoría Interna, solicita a la jefatura de la UCA, un reporte del sistema LDCOM¹ que refleje las ventas mensuales realizadas por las personas vendedoras para: julio, agosto y setiembre 2023, con la finalidad de verificar el monto total de las ventas mensuales según el reporte: "Estadística Diaria de Categoría" extraído del mismo sistema. La comparación de ambos resultados arroja diferencias monetarias entre sí, para los meses indicados y referidos a los montos en ventas reportadas para el personal de ventas del AIJS. **(Ver anexo No. 1)**

EL Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales para el cargo de Jefe Administrativo, apartado 23) indica:

(...) Validar reportes y documentos que respalden la venta de mercancías, entradas de fondos, pagos por compra de mercancías que demande la actividad. Y el apartado 24) señala: 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 no es parte del original)

El Procedimiento para pago de comisiones sobre ventas, establece en el punto 7, Profesional Administrativa: "Calcula el pago de comisión con base a la meta reportada y contra el reporte de días laborados por cada vendedor. Asimismo, para la jefatura de la UCA el apartado 9) indica: "Revisa el reporte de comisiones de ventas y lo remite a la administración general" (Lo subrayado no es parte del original).

Las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007, en el apartado 5.6 Calidad de la información, señalan lo siguiente:

5.6 Calidad de la información:

(...) Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. El subrayado no pertenece al texto original.

[1] 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.

La jefatura de la UCA mediante oficio N° IMAS-DGR-DEC-UCA-0031-2024, determina que la situación proviene de:

(...) según lo indicado por la empresa LDCOM no provee datos que cumplan con el principio de comparabilidad para el estudio en mención (...) Una vez remitida la información luego de la resolución del caso ante LDCOM, se logra evidenciar nuevamente que existen diferencias, entre los reportes emitidos para pago de comisiones versus los reportes de ventas y se eleva el caso a LDCOM para entender lo acontecido (...) (Ver anexo No. 2).

Adicionalmente, para establecer el monto mensual de las ventas y para determinar el cálculo por pagar por comisiones sobre ventas, los datos del reporte son trasladados y tratados manualmente a hojas electrónicas de Excel.

¹ Reporte: Monto Total de las Ventas



El IMAS puede verse expuesto a pérdidas económicas por pagos efectuados de más o de menos o ante reclamos administrativos, acciones judiciales, laborales o civiles, por parte de las personas trabajadoras vendedoras del Departamento de Empresas Comerciales, por haber recibido pagos por montos incorrectos producto de utilizar información incorrecta generada por el sistema LDCOM o por error u omisiones en el tratamiento manual.

2.2. Aplicación del tipo de cambio del dólar para el cálculo de comisiones

La persona trabajadora Profesional de la UCA, en los primeros cinco días hábiles posteriores al cierre del mes, determina los montos totales por pagar por comisiones sobre ventas en moneda extranjera, utilizando para ello, la referencia del tipo de cambio de compra del dólar estadounidense anunciado en ventanilla del BCCR y aplicándolo a los montos de las ventas brutas. Para ello, determina en hojas electrónicas de Excel un tipo de cambio promedio de compra, obtenido por los valores en colones de esta divisa desde la fecha inicial a la final del mes calendario por pagar, aplicándolo directamente al monto total de las ventas brutas dolarizado.

La Directriz N°006-2013, suscrita por la Dirección General de Contabilidad Nacional en el artículo 4 indica:

(...) El tipo de cambio a utilizar para la conversión de las monedas a la moneda funcional será el siguiente: para las cuentas de activo, el tipo de cambio de compra y para las cuentas de pasivo, el tipo de cambio de venta, que emite el Banco Central de Costa Rica para las operaciones con el Sector Público no bancario. El ajuste por el diferencial cambiario se deberá realizar el último día de cada mes (...)

En consecuencia, la persona trabajadora Profesional Administrativa de la UCA, consolida los montos de las ventas brutas del mes por pagar y utiliza el tipo de cambio promedio antes mencionado, generando para el período de alcance del presente estudio, una disminución en el monto en colones de la comisión de ventas pagado por el IMAS al personal de ventas del DEC que labora en las Tiendas Libres de los aeropuertos. Por ejemplo:

La UCA determinó para el AIJS, durante el periodo de alcance del presente estudio, un monto por pagar por comisiones sobre ventas de ₡127,078,795.17 aplicando el tipo de cambio de compra promedio del dólar estadounidense. En caso de aplicarse el tipo de cambio de referencia de venta anunciado por el BCCR en ventanilla para el cierre del mes, debió ser por el monto por pagar de ₡128,614,653.12, generando con ello una diferencia de ₡1,535,857.95 que no se reconoció al personal de ventas de las Tiendas Libres de dicho aeropuerto. **(Ver anexo No.2)**

Situación que se repite con los cálculos efectuados para el AIDOQ en las mismas condiciones con la aplicación del tipo de cambio promedio del dólar estadounidense se determina la cuantía por pagar de ₡20,109,502,94 y en caso de haberse utilizado el tipo de cambio de referencia de venta anunciado por el BCCR, resultaba en la cantidad ₡20,356,368.19, para una diferencia de ₡246,865.25 que no se reconoció al personal de ventas de las Tiendas Libres de dicho aeropuerto. **(Ver anexo No.3)**

El “Procedimiento de pago de Comisiones de Ventas” no tiene incorporada la metodología que defina el uso del tipo de cambio ni de si este se debe considerar de manera promediada u otra al final de mes para realizar el cálculo de los montos a pagar sobre las



comisiones por ventas. Al respecto la jefatura de la UCA indicó en oficio IMAS-DGR-DEC-UCA-0033-2024 de fecha 03 de julio de 2024: "(...) *que si bien no explica la metodología del tipo de cambio promedio, se ha aplicado de la misma manera desde antes del enero del 2019, he (sic) incluso, la Profesional Administrativa recuerda tener el proceso desde finales del 2015, aplicando la metodología según se menciona (...)*"

El IMAS puede verse expuesto a pérdidas económicas ante reclamos administrativos o acciones judiciales laborales o civiles, por parte de las personas trabajadoras vendedoras del DEC, por haber recibido pagos por montos inferiores ante la utilización de tipos de cambios promedio de referencia para la compra utilizados por la persona trabajadora Profesional Administrativa de la UCA.

2.3. Pago de comisiones por ventas

El ex Administrador General del DEC, autorizó mediante oficio AEC-UMV N°319-06-14, del 9 de junio del 2014, que el monto de las ventas generado por las personas impulsadoras aportadas por los diferentes proveedores, formen parte de las metas y ventas totales, pero que estas no tengan efecto en el cálculo de los porcentajes de ventas para la determinación del monto a pagar por comisiones por ventas, sin embargo, la jefatura de la UCA considera las mismas en las ventas totales para el cálculo de pago de la comisión sobre ventas respectiva, según se evidencia en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2023 para el AIJS². **(Ver Anexo No 1).**

El DEC mediante el sistema LDCOM, generó y activó códigos para diferenciar las ventas de las personas trabajadoras de las Tiendas Libres de las realizadas por las personas impulsadoras aportadas por los proveedores, sin embargo dichas ventas se consolidan en el reporte que parametriza la persona trabajadora Profesional Administrativa de la UCA como parte de las ventas brutas mensuales utilizadas para el cálculo de la comisión a pagar al personal de ventas, en los meses indicados anteriormente.

En el oficio IMAS-DGR-DEC-0037-2024, del 31 de enero 2024, se indica por parte del Administrador General del DEC, "(...) Sí, varios proveedores aportan vendedores. Ellos tienen códigos aparte registrados. La impresión siguiente tiene la primera página del reporte de ventas según vendedor, como ejemplo, del 1 al 15 de enero del 2024. Los códigos 145, 154, 180, 188, 224, 226, 281, 292, 329, 333 y 342, corresponden a personas que pertenecen a empresas proveedoras."

Aunado a lo anterior, se detectó en la revisión del periodo que cubre el presente estudio, que se facturaron ventas con códigos de personas que ya no laboran para el Departamento de Empresas Comerciales, por un monto total de \$10,369.06 dólares estadounidenses. **(Ver Anexo No. 5).**

El DEC no ha procedido a actualizar en el Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales v1, en lo que respecta al procedimiento que defina el tratamiento de las ventas realizadas por las personas impulsadoras aportadas por los proveedores a pesar de que se tiene una directriz vigente establecida en el oficio AEC-UMV N°319-06-14, directriz que no acata en los meses indicados.

² De la revisión del periodo del estudio, se tiene que en julio, agosto y setiembre los reportes presentaron inconsistencias, por lo que no fue posible evidenciar la participación en las ventas de las personas impulsadoras.



El IMAS al considerar en la base utilizada de las ventas brutas mensuales para el pago de comisiones en el período de octubre a diciembre de 2023, incluyó el monto registrado como vendido por \$9,337,067.22 dólares estadounidenses, de los cuales al realizar la separación de dichas ventas, se determina que un total de \$3,708,425.64, corresponde a ventas realizadas por las personas impulsoras de producto aportados por los proveedores, siendo lo correcto haber utilizado un monto de ventas neto por \$5,628,641.58 dólares estadounidenses correspondiente al monto de ventas realizado, para determinar el pago de la comisión sobre ventas reales al personal de ventas del AIJS, correspondiente a las ventas efectuadas por las personas vendedoras del DEC, provocando con ello un perjuicio económico para la institución, por la inobservancia a la Directriz establecida y por la desactualización del procedimiento para tal fin. **(Ver Anexo No.4)**

3. CONCLUSIONES

El DEC, no realiza un adecuado proceso de cálculo y pago de comisiones para las personas vendedoras de las Tiendas Libres, de acuerdo con el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales y el Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales, en su apartado 32, "*Pago de comisiones de ventas*", por que presenta las siguientes debilidades:

1. Inconsistencias en la información que contienen los reportes emitidos por el sistema LDCOM para determinar el monto de la venta utilizado para el pago de comisiones.
2. La UCA realiza internamente, un promedio mensual del tipo de cambio de referencia oficializado en ventanilla para la compra establecido por el BCCR, para el pago de comisiones, el cual es contrario al criterio que indica que el tipo de cambio a utilizar debe ser con el de venta, además de no encontrarse normado en un procedimiento.
3. El DEC considera para el cálculo y el pago de comisiones sobre ventas, efectuadas por las personas impulsoras aportadas por los proveedores, proceso que no se incluye dentro del procedimiento establecido.

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



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 25 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.º 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.-Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios..."

AL ADMINISTRADOR GENERAL DE EMPRESAS COMERCIALES

4.1 Solicitar a la empresa dueña del sistema LDCOM la fecha de subsanación e implementación del requerimiento realizado para la atención de las diferencias entre: el Reporte de Ventas y el Reporte de Estadística Diario. **(Ver punto 2.1 del aparte de resultados).**

4.2 Tramitar con la empresa dueña del sistema LDCOM, el diseño e implementación para que el proceso de cálculo del monto por pagar por comisiones sobre ventas, a las personas trabajadoras de las Tiendas Libres del DEC se realice de forma automatizada. **(Ver punto 2.1 del aparte de resultados).**



4.3 Determinar el tipo de cambio y metodología a utilizar para la conversión del dólar estadounidense que es insumo para el cálculo del monto a pagar por comisiones sobre ventas a las personas trabajadoras de las Tiendas Libres. Lo anterior en concordancia con la normativa vigente y atinente. **(Ver punto 2.2 del aparte de resultados).**

4.4 Analizar y determinar con las áreas que considere pertinentes, si la base para el cálculo del pago de comisiones sobre ventas debe considerar la participación de las personas impulsadoras aportadas por los proveedores. En apego a los oficios AEC-UMV N°319-06-14, del 9 de junio del 2014, IMAS-SGGR-AEC-489-2020 e IMAS-SGGR-196-2020. **(Ver punto 2.3 del aparte de resultados).**

4.5 Actualizar el “Procedimiento para el pago de Comisiones de Ventas del Manual Operativo de Procedimientos de Empresas Comerciales” en lo siguiente:

- a) El tipo de cambio y metodología para la conversión del dólar estadounidense a utilizar en el cálculo de la comisión sobre ventas a pagar, a las personas trabajadoras de las Tiendas Libres. Lo anterior en apego a la normativa pertinente. **(Ver punto 2.2 del aparte de resultados).**
- b) Lo indicado en el oficio AEC-UMV N°319-06-14, del 9 de junio del 2014 referente a la participación de las personas impulsadoras de producto aportados por los proveedores, en cuanto al alcance de las metas y pago de comisiones. En consideración de la recomendación 4.4 **(Ver punto 2.3 del aparte de resultados).**

Incorporar lo anterior al proceso de automatización indicado en la recomendación 4.2.

4.6 Hasta tanto no se actualice el Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales, establecer los mecanismos de control temporales para que se implemente el tipo de cambio de venta de referencia del dólar estadounidense aplicado a la venta inmediata, así como la participación de las personas impulsadoras de productos, determinados en la recomendación 4.4. **(Ver puntos 2.2 y 2.3 del apartado de resultados).**

4.7 Analizar y revisar los pagos devengados por concepto de comisiones sobre ventas, para los periodos comprendidos del 2021 al 2024, los montos utilizados por ventas brutas mensuales para la obtención del monto pagado por comisiones sobre ventas, de tal manera, que no contengan las ventas efectuadas por el personal aportado por los proveedores y en el caso de existir éstas, se proceda a realizar la acción de viabilidad del cobro ante las áreas de Desarrollo Humano y Asesoría Jurídica del IMAS y se actúe con los criterios resultantes. En consideración de la recomendación 4.4 **(Ver punto 2.3 del aparte de resultados)**

4.8 Analizar que una vez determinado el tipo de cambio de venta a utilizar, se deba realizar un proceso de revisión a los pagos efectuados al personal de ventas y se proceda a cancelar las diferencias dinerarias percibidas de menos en los pagos por comisiones sobre ventas realizados a los casos que según corresponda. En consideración de la recomendación 4.4 **(Ver punto 2.2 del aparte de resultados).**



5. 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 |
|----------------|--------------|---------------------------|
| 1 | 3 meses | 31-03-2025 |
| 2 | 9 meses | 30-09-2025 |
| 3 | 2 meses | 28-02-2025 |
| 4 | 6 meses | 30-06-2025 |
| 5 | 4 meses | 31-10-2025 |
| 6 | 2 meses | 31-08-2025 |
| 7 | 3 meses | 30-09-2025 |
| 8 | 3 meses | 30-09-2025 |

Elaborado por:

Revisado por:

Tatiana Rodríguez Martínez
Profesional en Auditoría

Cristian Santiago Morales Ugalde
Coordinador
Unidad de Auditoría Gestión de
Empresas Comerciales

Aprobado por:

Marianela Navarro Romero
Auditora General

AUDITORIA INTERNA
Noviembre – 2024



ANEXOS

**ANEXO 1 Cuadro comparativo de ventas utilizadas para el pago de comisiones
Período de julio a diciembre 2023**

| AIJS (jul-dic-2023) | | | | | |
|--|----------------------|--|----------------------|------------|------------------|
| Reporte de estadística diaria por categoría (utilizado por la UCA) | | Reporte de ventas mensuales (Enviado con el detalle de ventas totales) | | DIFERENCIA | |
| MES | MONTO EN DÓLARES | MES | MONTO EN DÓLARES | | |
| Julio | 2 606 675,30 | Julio | 2 617 118,98 | - | 10 443,68 |
| Agosto | 2 392 788,27 | Agosto | 2 400 044,43 | - | 7 256,16 |
| Septiembre | 2 634 742,29 | Septiembre | 2 585 919,00 | | 48 823,29 |
| Octubre | 2 680 241,55 | Octubre | 2 680 241,55 | | - |
| Noviembre | 2 991 068,58 | Noviembre | 2 991 068,58 | | - |
| Diciembre | 3 665 757,09 | Diciembre | 3 665 757,09 | | - |
| Totales | 16 971 273,08 | | 16 940 149,63 | | 31 123,45 |

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por el DEC.

La tabla muestra el reporte de ventas brutas utilizada por la persona profesional de la UCA, para el cálculo de las comisiones sobre ventas y el reporte de ventas mensuales detallado enviado por la jefatura de la UCA.

ANEXO 2 Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR

Período de julio a diciembre 2023

| Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR | | | |
|--|--|---|---------------|
| AIJS julio a diciembre 2023 | | | |
| Mes | Monto pagado en colones con el promedio del tipo de cambio aplicado por la profesional de la UCA | Monto en colones con la referencia para la venta BCCR | Diferencia |
| Julio | ₡21 700 710,86 | ₡21 985 306,40 | ₡284 595,54 |
| Agosto | ₡14 264 194,34 | ₡14 429 550,10 | ₡165 355,76 |
| Septiembre | ₡21 346 092,51 | ₡21 597 161,77 | ₡251 069,26 |
| Octubre | ₡17 882 222,68 | ₡18 093 330,61 | ₡211 107,94 |
| Noviembre | ₡22 136 787,98 | ₡22 386 619,06 | ₡249 831,08 |
| Diciembre | ₡29 748 786,80 | ₡30 122 685,18 | ₡373 898,38 |
| Totales | ₡127 078 795,17 | ₡128 614 653,12 | ₡1 535 857,95 |

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por el DEC.



ANEXO 3 Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR

Período de julio a diciembre 2023

| Cuadro comparativo monto pagado utilizando el tipo de cambio promedio de compra determinado por la UCA vrs el tipo de cambio de venta de referencia BCCR | | | |
|---|---|--|--------------------|
| AIDOQ julio a diciembre 2023 | | | |
| Mes | Monto pagado en colones con el promedio del tipo de cambio aplicado por la profesional de la UCA | Monto en colones con la referencia para la venta BCCR | Diferencia |
| Julio | ₡3 076 478,57 | ₡3 116 825,27 | ₡40 346,70 |
| Agosto | ₡2 979 438,48 | ₡3 013 977,23 | ₡34 538,74 |
| Septiembre | ₡2 162 202,23 | ₡2 192 790,16 | ₡30 587,93 |
| Octubre | ₡2 546 435,50 | ₡2 576 497,35 | ₡30 061,85 |
| Noviembre | ₡4 772 750,77 | ₡4 826 615,02 | ₡53 864,25 |
| Diciembre | ₡4 572 197,39 | ₡4 629 663,16 | ₡57 465,78 |
| Totales | ₡20 109 502,94 | ₡20 356 368,19 | ₡246 865,25 |

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por el DEC.

ANEXO 4 Cuadro de ventas realizadas por las personas impulsadoras y personas vendedoras de DEC

Período de octubre a diciembre 2023

| Reporte de ventas AIJS | | | | | | | |
|-------------------------------|--|-------------------|--------------------------------|-------------------|---|-------------------|------------------------|
| Mes | Ventas personas vendedoras IMAS | Porcentaje | Personas extrabajadoras | Porcentaje | Ventas personas impulsadoras (*) | Porcentaje | Total de ventas |
| oct-23 | \$ 1 545 081,37 | 58% | \$ 7 592,87 | 0% | \$ 1 135 160,18 | 42% | \$ 2 680 241,55 |
| nov-23 | \$ 1 856 787,37 | 62% | \$ 438,99 | 0% | \$ 1 134 281,21 | 38% | \$ 2 991 068,58 |
| dic-23 | \$ 2 226 772,84 | 61% | \$ 2 337,20 | 0% | \$ 1 438 984,25 | 39% | \$ 3 665 757,09 |
| | \$ 5 628 641,58 | | \$ 10 369,06 | | \$ 3 708 425,64 | | \$ 9 337 067,22 |

Fuente: Elaboración propia.

(*) Datos según revisión de la Auditoría, verificados con el reporte de ventas mensual de la UCA vrs planilla de Desarrollo Humano



ANEXO 5 Listado de Desarrollo Humano

Según revisión realizada de personas activas e inactivas
que laboraron para el DEC

| CÓDIGO | NOMBRE | VENDEDOR | TRABAJADOR DE EMPRESAS COMERCIALES | OBSERVACIONES |
|--------|----------------------------------|----------|---------------------------------------|--|
| 14 | Francinie Blanco Solano | NO | SI | JEFE DE TIENDA DESDE EL 16/11/2023 |
| 18 | Guelfo Molinari Vindas | SI | Extrabajador | LABORO HASTA EL 01/01/2010 |
| 22 | Juan Vasquez Rojas | SI | Extrabajador | LABORO HASTA EL 30/4/2021 |
| 28 | Lupita Rivas Centeno | SI | SI | VENDEDORA DESDE 01/12/2021 A LA FECHA |
| 29 | Margoth Amador Mora | SI | Extrabajador | LABORO HASTA EL 31/12/2018 |
| 30 | Maria Alejandra Martinez Artavia | SI | SI | VENDEDORA DESDE 09/3/2016 A LA FECHA |
| 33 | Mauricio Vega Garro | NO | Extrabajador | FUE JEFE DE TIENDA HASTA EL 25/06/2024 |
| 37 | Patricia Vargas Chaves | NO | Extrabajador | FUE JEFE DE TIENDA HASTA EL 30/04/2024 |
| 41 | Rocío Quiros Mora | SI | Extrabajador | LABORO HASTA EL 28/12/2014 |
| 1 | Abraham Zapata Obando | NO | NO | |
| 2 | Alison De Jongh Perez | NO | NO | |
| 3 | Álvaro José Agüero Gómez | NO | NO | |
| 4 | Ana Vargas Campos | NO | NO | |
| 5 | Andrea Barboza Sandi | NO | NO | |
| 6 | Antonia Martínez Ríos | NO | NO | |
| 7 | Carolina Soto Mora | NO | NO | |
| 8 | Concepción Medina Obregón | NO | NO | |
| 9 | Cristina Perez Zamora | NO | NO | |
| 10 | Dania Melisa Garita Rojas | NO | NO | |
| 11 | Daniela Manzanares Ruiz | NO | NO | |
| 12 | Fior de María Jiménez Mena | NO | NO | |
| 13 | Fior Jiménez Mena | NO | NO | |
| 15 | Geovanny Soto Estrada | NO | NO | |
| 16 | Gilberto Salas Madrigal | NO | NO | |
| 17 | Guadalupe Apezteguia | NO | NO | |
| 19 | Jacqueline Mora Jimenez | NO | NO | |
| 20 | Javier Mora Steller | NO | NO | |
| 21 | Jazmin Valencia Ruiz | NO | NO | |
| 23 | Karen Mena Acuña | NO | NO | |
| 24 | Karla Leandro Hernández | NO | NO | |
| 25 | Katherine Molina Venegas | NO | NO | |
| 26 | Laura Barrantes García | NO | NO | |
| 27 | Lisbeth Rodríguez Varela | NO | NO | |
| 31 | María Cecilia Valencia Díaz | NO | NO | |
| 32 | Mariandei Montero Calvo | NO | NO | |
| 34 | Melissa Garita Rojas | NO | NO | |
| 35 | Noilyn Carvajal López | NO | NO | |
| 36 | Patricia Soto Sánchez | NO | NO | |
| 38 | Priscilla Recinos Lemus | NO | NO | |
| 39 | Ramón Jovel Rodríguez March | NO | NO | |
| 40 | Ricardo Matamoros Muñoz | NO | NO | |
| 42 | Stephanie Fonseca Castañeda | NO | NO | |
| 43 | Sujeidy Sequiera Vargas | NO | NO | |
| 44 | Viviana Torres Sandoval | NO | NO | |
| 45 | Yeimmy Abarca Sánchez | NO | NO | |
| 46 | Yesenia Cortes Esquivel | NO | NO | |



**ANEXO 6 Valoración de Observaciones al Borrador del Informe
Estudio Comisiones sobre ventas del Departamento de Empresas Comerciales**

| | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------------------------|
| Resultado / Conclusión | <p>2.1 Información de los reportes de ventas utilizados para el pago de comisiones</p> <p>Recomendación: Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales</p> <p>4.1 Solicitar a la empresa dueña del sistema LDCOM la fecha de subsanación e implementación del requerimiento realizado para la atención de las diferencias entre: el Reporte de Ventas y el Reporte de Estadística Diario. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados).</p> | | |
| Observación de la Administración | No hay observaciones, se acoge la misma y el plazo. | | |
| Se acoge | <input checked="" type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | Parcial <input type="checkbox"/> |
| Argumentos de Auditoría Interna | No hay observaciones. | | |

| | | | |
|---|--|-----------------------------|----------------------------------|
| Recomendación: | <p>2.1 Información de los reportes de ventas utilizados para el pago de comisiones</p> <p>Recomendación: Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales</p> <p>4.2 Tramitar con la empresa dueña del sistema LDCOM, el diseño e implementación para que el proceso de cálculo del monto por pagar por comisiones sobre ventas, a las personas trabajadoras de las Tiendas Libres del DEC se realice de forma automatizada. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados).</p> | | |
| Observación de la Administración | Se solicita un plazo más amplio del propuesto (De 6 a 9 meses), por cuanto la empresa dueña del LDCOM debe realizar un proceso de valoración del aplicativo, para efectos de utilizar los recursos de manera más adecuada, ya que el cambio del modelo utilizado tiene altos costos en su implementación. Dicha solicitud debe ir ante el Consejo Directivo, análisis, y tramitología. | | |
| Se acoge | <input checked="" type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | Parcial <input type="checkbox"/> |
| Argumentos de Auditoría Interna | Se está de acuerdo en el nuevo plazo indicado de 9 meses, y si no queda terminado, se justificará con una prórroga nueva. | | |



| | |
|---|--|
| Recomendación: | 2.2 Aplicación del tipo de cambio del dólar para el cálculo de comisiones Recomendación: Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales 4.3 Determinar el tipo de cambio y metodología a utilizar para la conversión del dólar estadounidense que es insumo para el cálculo del monto a pagar por comisiones sobre ventas a las personas trabajadoras de las Tiendas Libres. Lo anterior en concordancia con la normativa vigente y atinente. (Ver punto 2.2 del aparte de resultados). |
| Observación de la Administración | No hay observaciones, se acoge la misma y el plazo. |
| Se acoge | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> |
| Argumentos de la Auditoría Interna | No hay observaciones. |

| | |
|---|--|
| Resultado / Conclusión | 2.3 Pago de comisiones por ventas 4.4 Actualizar el "Procedimiento para el pago de Comisiones de Ventas del Manual Operativo de Procedimientos de Empresas Comerciales" en lo siguiente: b) Lo indicado en el oficio AEC-UMV N°319-06-14, del 9 de junio del 2014 referente a la participación de las personas impulsadoras de producto aportados por los proveedores, en cuanto al alcance de las metas y pago de comisiones. (Ver punto 2.3 del aparte de resultados). |
| Observación de la Administración | La persona que emite el oficio no tenía la potestad para tomar la decisión, ya que mediante la aprobación de un Acuerdo del Consejo Directivo es el que aprueba el alcance del modelo del pago de las comisiones. Ya que lo precedente es lo único que hay aprobado en la actualidad por el CD. |
| Se acoge | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> |
| Argumentos de la Auditoría Interna | El nivel Superior de la AI, manifiesta que los plazos de las recomendaciones siguientes deben ir posterior a una nueva recomendación previa a la 4.4 existente. |



| | | | |
|---|--|-----------------------------|----------------------------------|
| Recomendación: | <p>2.2 Aplicación del tipo de cambio del dólar para el cálculo de comisiones.</p> <p>2.3 Pago de comisiones por ventas</p> <p>Recomendación: Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales</p> <p>4.5 Hasta tanto no se actualice el Manual Operativo de Procedimientos del Área de Empresas Comerciales, establecer los mecanismos de control temporales para que se implemente el tipo de cambio de venta de referencia del dólar estadounidense aplicado a la venta inmediata, así como la participación de las personas impulsadoras de productos, determinados en la recomendación 4.4. (véase punto 2.2 y 2.3 del apartado de resultados).</p> | | |
| Observación de la Administración | No hay observaciones, se acoge la misma y el plazo. | | |
| Se acoge | Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Parcial <input type="checkbox"/> |
| Argumentos de la Auditoría Interna | No hay observaciones. | | |

| | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------------------------|
| Recomendación: | <p>2.3 Pago de comisiones por ventas</p> <p>Recomendación: Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales</p> <p>4.6 Analizar y revisar los pagos devengados por concepto de comisiones sobre ventas, para los periodos que considere prudente, los montos utilizados por ventas brutas mensuales para la obtención del monto pagado por comisiones sobre ventas, de tal manera que no contengan las ventas efectuadas por el personal aportado por los proveedores y en el caso de existir éstas, se proceda con la gestión de cobro correspondiente. (Ver punto 2.3 del aparte de resultados)</p> | | |
| Observación de la Administración | No hay observaciones, se acoge la misma y el plazo. | | |
| Se acoge | Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Parcial <input type="checkbox"/> |



| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|----------------------------------|
| Argumentos de Auditoría Interna | Se realizó consulta sobre criterio jurídico al abogado de la AI, y una vez que se tenga el mismo, se modificará la delimitación del periodo para analizar y revisar. | | | |
| Recomendación | <p>2.2 Aplicación del tipo de cambio del dólar para el cálculo de comisiones.</p> <p>Recomendación Administrador General del Departamento de Empresas Comerciales</p> <p>4.7 Analizar que una vez determinado el tipo de cambio de venta a utilizar, se deba realizar un proceso de revisión a los pagos efectuados al personal de ventas y se proceda a cancelar las diferencias dinerarias percibidas de menos en los pagos por comisiones sobre ventas realizados a los casos que según corresponda. (Ver punto 2.2 del aparte de resultados).</p> | | | |
| Observación de Administración | Para efectos de plantear los documentos ante las áreas de Desarrollo Humano y Jurídico de lo que se debe pagar, se realizarán los trámites que corresponda. Se indica que si se pagó de más. | | | |
| Se acoge | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="584 1137 791 1218">Sí <input checked="" type="checkbox"/></td> <td data-bbox="791 1137 999 1218">No <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="999 1137 1343 1218">Parcial <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Parcial <input type="checkbox"/> |
| Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Parcial <input type="checkbox"/> | | |
| Argumentos de Auditoría Interna | El Sub Auditor Interino, indica que la recomendación indicada se debe agregar: "se analice con las áreas pertinentes de Desarrollo Humano y Jurídico y se actúe según los criterios resultantes" para efectos de que se modifique esta recomendación. Y se aprueba el plazo a 6 meses. | | | |