

**INFORME SOBRE EL MANEJO DE LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE
VENTAS EN EL AREA DE EMPRESAS COMERCIALES**

TABLA DE 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
2. RESULTADOS	4
2.1. NORMATIVA DESACTUALIZADA.....	4
2.2. CONCILIACIÓN DE MOVIMIENTOS DE TARJETAS DE DÉBITO Y DE CRÉDITO.....	6
2.3. VERIFICACIÓN DE LOS CIERRES DE CAJA.....	9
3. CONCLUSIONES	11

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

El objetivo de la presente auditoría fue evaluar la gestión de los ingresos por concepto de venta de productos en las Tiendas, asimismo se analizó y evaluó la suficiencia, validez y cumplimiento de los controles y procedimientos administrativos relacionados.

¿Por qué es importante?

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

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se obtuvieron los siguientes:

- Desactualización de la normativa vinculada al manejo de los ingresos producto de la venta de productos.
- Las conciliaciones de movimientos de tarjetas de débito y de crédito, no se formalizan desde el mes de diciembre de 2018.
- No se revisan los cierres de cajas recaudadoras de los ingresos por parte del personal de la Unidad de Coordinación Administrativa.

¿Qué sigue?

Esta Auditoría Interna en estudios anteriores giró recomendaciones para subsanar las deficiencias determinadas que guardan similitud con los resultados obtenidos en el estudio en referencia; sin embargo, considerando que dichas recomendaciones no han sido implementadas a la fecha del presente informe se omite y se queda a la espera del cumplimiento de las mismas.

**INFORME SOBRE EL MANEJO DE LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTAS
EN EL AREA DE EMPRESAS COMERCIALES**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio a que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con en el plan de trabajo de la Auditoría Interna del año 2019, el cual se llevó a cabo con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y racionalidad del manejo del patrimonio institucional en lo que respecta a los ingresos por concepto de ventas en las Empresas Comerciales.

1.2. OBJETIVO GENERAL

Comprobar la efectiva recepción, registro y adecuada administración de los ingresos por concepto de venta de mercancías en las Empresas Comerciales.

1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO

El estudio consistió en analizar y evaluar el proceso y los procedimientos de control y el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable a los ingresos. El periodo del estudio comprendió de enero a junio de 2019.

El estudio se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo este estudio se utilizaron como criterios de evaluación los siguientes:

- ✚ Ley General de Control Interno, vigente desde el 04/09/2002, versión 1 del 27/08/2002.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009, versión 1 del 6/01/2009.
- ✚ Manual Descriptivo de cargos de Empresas Comerciales, vigente desde agosto del 2018.

- ✚ Manual de procedimientos P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito, versión 1° del 27/03/2006.
- ✚ P-SGEC-FIN-11 Cierres Diarios de Cajas, versión 1° del 27/03/2006.
- ✚ Contrato N°0432018000700125-00 Servicios de adquirencia para las ventas realizadas por medio de tarjetas crédito y débito en las tiendas libres del IMAS, del 11 de noviembre de 2018.

2. RESULTADOS

2.1. Normativa desactualizada.

De la revisión efectuada a la normativa institucional publicada en la Intranet, vinculada a los procesos que involucran el manejo de los ingresos en el Área de Empresas Comerciales, se determinó en tres procedimientos lo siguiente:

- a) **Procedimiento P-SGEC-FIN-04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito**
- b) **P-SGEC-FIN-17 Manual de Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito.**

Los dos manuales indicados regulan el procedimiento de conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito, ambos no se contraponen; sin embargo, no se tiene claridad sobre cuál es el manual vigente y en uso, ya que el procedimiento P-SGEC-FIN-17, no indica derogación del procedimiento P-SGEC-FIN-04. Por otra parte, en el manual de procedimientos P-SGEC-FIN-17, se indica en las actividades del procedimiento, el nombre de una entidad bancaria (Banco Crédito Agrícola de Cartago), que dejó de operar en el mes de mayo de 2017, lo que provoca que el procedimiento se desactualice cada vez que la institución tenga relación con una entidad bancaria diferente.

- c) **Procedimiento P-SGEC-FIN-11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11:**

En el procedimiento citado, se indica en el apartado de legislación el nombre de una entidad bancaria que no está en operación desde el mes de mayo de 2017 (Banco Crédito Agrícola de Cartago), lo que provoca que el procedimiento se desactualice cada vez que la institución tenga relación con una institución bancaria diferente. Asimismo, el manual es omiso en cuanto a los controles que permitan verificar la correcta aplicación de los depósitos el día siguiente hábil, realizados por la entidad bancaria recaudadora producto de las ventas en las tiendas.

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 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 establecen el punto 1.4 las responsabilidades del jerarca y el titular subordinado con respecto a la actualización de los procedimientos de la siguiente manera:

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI/ La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. / (...) /c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sea divulgado y puesto a disposición para su consulta. (El resaltado no es parte del original)

Por otra parte, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales establece dentro de las funciones del Jefe Administrativo el mantener actualizados los procedimientos de la siguiente manera:

27. Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas”. (El resaltado no es parte del original)

Los procedimientos, P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito y P-SGEC-FIN-17 Manual de Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito y P-SGEC-FIN- 11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11, del Área de Empresas Comerciales, fueron emitidos hace más de 10 años, lo cual evidencia que no se realiza una revisión periódica de los procedimientos de control de los cierres de cajas y de las conciliaciones de los movimientos de tarjetas.

La situación presentada provoca que la normativa vinculada con el manejo de los ingresos no sea acorde con los procesos que actualmente se realizan en el Área de Empresas Comerciales, genera un debilitamiento del sistema de control interno.

Sobre el particular, es importante indicar que esta Auditoría Interna mediante el informe **AUD.030-2016**, denominado “**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MANEJO**

Y CUSTODIA DEL EFECTIVO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES”, comunicó resultados similares y emitió la recomendación N°4.8, de la cual se extrae lo siguiente:

A LA ADMINISTRADORA GENERAL DEL ÁREA DE EMPRESAS COMERCIALES
/Actualizar los procedimientos que se indican a continuación relacionados con los procesos de manejo y control del efectivo en el Área de Empresas Comerciales, tomando en consideración, entre otros aspectos, los siguientes: **a.** Analizar los procedimientos, P-SGEC-FIN- 04 Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito y P-SGEC-FIN-17 Manual de Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Crédito y Débito, en el sentido de establecer su vigencia y eliminar el nombre específico de la entidad bancaria que interviene en el proceso./... **c.** En el procedimiento, P-SGEC-FIN- 11 Cierres Diarios de Cajas PTC-11, proceder a eliminar el nombre específico de la entidad bancaria que interviene en el proceso./**d.** Considerar lo establecido en el Manual de Procedimientos para elaborar y/o modificar normativa y otros instrumentos institucionales, una vez actualizados, proceder a comunicarlo y publicarlo en el CIRE.

Cabe indicar que el Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General, remitió un procedimiento para conciliación de las cuentas por cobrar, tarjetas de Empresas Comerciales, el cual fue trasladado al Máster Geovanny M. Cambroner Herrera, ex Subgerente de Gestión de Recursos mediante oficio IMAS-SGGR-AEC-1222-2019, del 12 de noviembre de 2019.

En relación con lo expuesto, se debe mencionar que actualmente se encuentra en proceso de elaboración el Manual Integral de Procedimientos para las Empresas Comerciales, normativa que eventualmente vendría a regular las actividades administrativas anteriormente mencionadas.

Dado lo anterior, mediante el oficio IMAS-SGGR-AEC-884-2020, el Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General, solicitó a esta Auditoría Interna una ampliación del plazo de implementación de la referida recomendación al 28 de febrero de junio de 2021, la cual fue otorgada por medio del oficio IMAS-CD-AI-492-2020.

2.2. Conciliación de movimientos de Tarjetas de Débito y de Crédito.

En revisión realizada por esta Auditoría el 05 de agosto del 2019, se determinó que en el Área de Empresas Comerciales no se realizaron las conciliaciones de tarjetas de débito y crédito correspondientes a los primeros 9 meses del año 2019.

Al respecto, se le consultó al Jefe Administrativo del Área de Empresas Comerciales, sobre la elaboración de las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y de débito manifestando lo siguiente:

No preciso con exactitud, me parece que a diciembre de 2018, con el ingreso de la compañera María José Navarro a la Unidad, se le explicó una forma diferente para realizar la conciliación de tarjetas, la cual está pendiente de revisión por parte de mi persona.

Posteriormente, el 22 de octubre de 2019, se le consultó al Máster Pana Solano sobre la periodicidad con que se realizan las conciliaciones bancarias y de tarjetas de débito y crédito, manifestando lo siguiente: “Se elaboran mensualmente ambas, en cuanto a la conciliación de movimientos de tarjetas tenemos un retraso voy a facilitarle el insumo la carátula o sea el resumen para plantear la conciliación de movimientos de tarjetas de débito y crédito”.

En relación con lo expuesto, la licenciada María J. Navarro Zumbado, Profesional Administrativa del Área de Empresas Comerciales, indicó lo siguiente:

...actualmente la condición de la conciliación de las tarjetas de crédito y débito no hay un formato, no hay un expediente, ni un auxiliar de la cuenta por cobrar, cuento con la información depurada pero no está concluido el proceso de materialización de las conciliaciones de tarjetas de crédito y débito, el proceso de revisión se encuentra el proceso (sic) al mes de agosto 2019.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público referentes a la confiabilidad de la información indican lo siguiente:

4.4.3 Registros contables y presupuestarios El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.

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

5.6 Calidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de

mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

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

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

Asimismo, el Manual de Cargos del Área de Empresas Comerciales, establece para el puesto de Jefe Administrativo las siguientes responsabilidades:

13. Coordinar y supervisar las acciones de cobro a terceros, incluidos los que correspondan a las ventas a través de tarjeta de crédito. //16. Organizar, coordinar, supervisar el registro contable así como el control periódico de los ingresos y egresos de Empresas Comerciales, con el propósito de mantener la información actualizada y confiable que sirva de base para la ejecución de informes propios de la actividad. (El resaltado no es parte del original)

Lo indicado, se genera por la falta de aplicación de los controles y la supervisión por parte del Jefe Administrativo, e impide establecer si los recursos recibidos son los correctos y si se cumplen los plazos en que se deben efectuar los depósitos de efectivo en las cuentas corrientes de la Institución por parte de las entidades bancarias.

Es importante indicar, que por medio del informe **AUD. 012-2019 “INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTION DE VENTAS EN LA TIENDA DEL DEPOSITO COMERCIAL DE GOLFITO”**, esta Auditoría comunicó sobre la debilidad de control referentes a los saldos de los movimientos de tarjetas tal y como se indica a continuación:

2.5 La revisión efectuada a las conciliaciones de los movimientos de las tarjetas de débito y crédito originadas de la operación de la tienda de Golfito, se determinó que al 31 de octubre del 2018, los saldos de los movimientos no se han conciliado. (El resaltado no es parte del original)

En el citado informe, esta Auditoría recomendó al Administrador General de las Empresas Comerciales **“4.4** Ordenar al Jefe Administrativo de Empresas Comerciales actualizar las conciliaciones de los movimientos realizados con tarjetas de crédito y débito, de forma tal que se

cautele la efectiva recuperación de los ingresos producto de lo vendido en las Tiendas Libres de Derecho, así como en el Depósito Comercial de Golfito”.

La referida recomendación tiene una condición de cumplida por parte de esta Auditoría a partir de agosto de 2020, en virtud de la situación expuesta, no se emite recomendación sobre lo indicado.

2.3. Verificación de los cierres de caja.

Se determinó que la documentación relativa a los ingresos de los cierres de las cajas recaudadoras a cargo del BCR, no es verificada por parte de las personas trabajadoras de la Unidad de Coordinación Administrativa del Área las Empresas Comerciales.

En consulta realizada sobre ese particular al Máster Mauricio E. Pana Solano, Jefe Administrativo, el 05 de agosto de 2019, manifestó que ocasionalmente se hace un selectivo, pero no se deja evidencia.

Posteriormente, el señor Pana Solano manifestó el 22 de octubre de 2019, ante la consulta sobre si en la Unidad de Coordinación Administrativa se realiza la revisión de los cierres de cajas recaudadoras por concepto de ventas en las Tiendas, manifestó que realmente no se hace por la gran cantidad de cierres que se realizan e información manual que se maneja.

Al respecto, el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, señala entre las funciones de los Profesionales Administrativos, lo siguiente:

5.- Corroborar que los documentos tales como cierres de caja, hojas de unión, consecutivo de facturas, depósitos bancarios, firmas y voucher, lleguen en forma oportuna, a fin de determinar que el desglose contable se encuentre afectado correctamente en cada una de sus cuentas, para registrarlo. (El resaltado no es parte del original)

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público N°1.4 y N°4.4.5 establecen textualmente lo siguiente:

“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI/La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias./ En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como

parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes: / (...) /f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

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

No obstante, es importante indicar que en la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, no se ha designado formalmente a una persona trabajadora para que realice la revisión de los ingresos vinculados a los cierres de caja, lo cual debilita el sistema de control interno; ya que no se tiene la certeza de que los ingresos producto de las ventas sea lo correcto; así como, que los mismos sean acreditados en las cuentas corrientes respectivas.

Similar situación fue comunicada por esta Auditoría Interna, mediante el informe **AUD.012-2019**, denominado **“INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA TIENDA DEL DEPÓSITO COMERCIAL DE GOLFITO”**, la cual se transcribe seguidamente:

2.3 De la revisión efectuada al proceso de cierres de cajas de las tiendas, que se generan diariamente producto de las ventas de mercaderías, se determinó que dicha documentación no es revisada por parte de las personas funcionarias de la Tienda del Depósito Comercial de Golfito, ni por la Unidad de Coordinación Administrativa de las Empresas Comerciales, siendo en esta última en la que recae la responsabilidad de efectuar el proceso de revisión. (El subrayado no es parte del original)

Producto de lo anterior, en la recomendación 4.3 del AUD 012-2019, se recomendó al Jefe Administrativo de las Empresas Comerciales, realizar el proceso de revisión y control de los ingresos producto de los cierres de caja, con la finalidad de validar la información suministrada por las personas que realizan las funciones de cajeras (os), con el fin de determinar y corregir oportunamente las posibles inconsistencias, y fortalecer el control interno en el proceso de manejo y control del efectivo, lo cual como hecho subsecuente a la revisión por parte de esta Auditoría, en marzo de 2020 la administración de empresas Comerciales cumple con lo recomendado en el informe de cita, circunstancia que vuelve innecesaria una nueva recomendación en el presente estudio.

3. CONCLUSION

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que el control interno en operación, con respecto al manejo y control de los ingresos del Área de Empresas Comerciales, requiere a la brevedad posible disponer de la normativa actualizada que permita contar con procedimientos acordes con los procesos que se realizan a la fecha. Asimismo, se presenta debilitamiento del control interno al no realizarse las revisiones que permitan la verificación de la exactitud y oportunidad de las diferentes transacciones que se relacionan con los ingresos por concepto de ventas en las Tiendas Libres, no se evidencia una adecuada supervisión que permitan detectar inconsistencias en pro de un efectivo control interno, sin embargo, de estudios anteriores existen recomendaciones que subsanan y mitigan los riesgos detectados, estas cuentan con plazo a febrero del 2021 para su cumplimiento, a excepción de la recomendación 4.4 del AUD 012-2019 a la cual esta Auditoría otorgó la condición de cumplida.

4. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados expuestos y considerando que esta Auditoría Interna había emitido recomendaciones por medio de otros informes tendientes a subsanar las deficiencias determinadas en el estudio al que se refiere el presente informe, no se emiten recomendaciones.

DANIEL ARTURO
MORALES GUZMAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente por DANIEL
ARTURO MORALES GUZMAN
(FIRMA)
Fecha: 2020.12.23 15:42:55 -06'00'

Hecho por
Daniel A. Morales Guzmán
PROFESIONAL EN AUDITORÍA

ALEXANDER
BARRIOS
HERNANDEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALEXANDER BARRIOS
HERNANDEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.12.23
15:26:55 -06'00'

Revisado y aprobado
Alexander Barrios Hernández
SUBAUDITOR a.i.

AUDITORIA INTERNA
DICIEMBRE-2020