

**INFORME DE LA EVALUACION DE LA GESTIÓN DE VENTAS EN LAS TIENDAS
LIBRES DE IMPUESTOS UBICADAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL
ODUBER QUIROS**

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. Espacio físico de las Tiendas Libres.....	5
2.2. Cierres de cajas recaudadoras	7
2.3. Bolsas de empaque especiales de seguridad (STEB).....	8
2.4. Conciliación de movimientos de tarjetas de crédito y débito.....	10
2.5. Carné de identificación	12
2.6. Implementación de la identidad de marca en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ.....	13
2.7 Sustitución de las puertas en las Tiendas	15
2.8. Almacenamiento y custodia de información contable.....	21
3. CONCLUSIONES	23
4. RECOMENDACIONES	24

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

El estudio permitió evaluar la eficiencia de la gestión de ventas de la tienda libre de derechos ubicada en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ).

¿Por qué es importante?

Es relevante determinar la eficiencia y eficacia con la que se realiza la gestión de ventas en las tiendas ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, con el fin de identificar eventuales vulnerabilidades y propiciar mejoras en el proceso.

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se determinaron los siguientes:

- El área donde se realiza el proceso de venta, facturación y empaque de los productos, se presenta un hacinamiento cuando varias personas (cajeras, vendedoras y compradoras) convergen en el espacio.
- No realiza la revisión de los cierres diarios de caja, producto de la venta de productos; lo cual no permite contar con la seguridad y garantía razonable de que la información referente a los ingresos producto de las ventas sea el que corresponde.
- Durante el período entre agosto y octubre de 2018, en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, no se contó con las bolsas especiales de seguridad (STEB), requeridas por regulaciones internacionales de aviación, situación que repercutió en la realización de las ventas de productos como licores, perfumes y sustancias en polvo, lo cual denota la falta de previsión y de una gestión oportuna para evitar que se desabastecimiento y posibles pérdidas por ventas no realizadas.
- La conciliación de movimientos de tarjetas de crédito y débito se encuentran desactualizados desde hace aproximadamente un año y medio, dicha situación no permite tener la certeza de la exactitud, integridad y confiabilidad de la información.
- Algunas personas vendedoras portaban el carné de identificación en deficiente estado de conservación y en algunos casos se utilizaron sistemas de sujeción y el cordón que no corresponden al IMAS, aspecto que afecta la imagen de las tiendas libres y de la institución.

- La identidad de las Tiendas no es acorde con lo establecido en el Manual de Imagen de Marca e Identidad Corporativa de Empresas Comerciales, ya que el logotipo, símbolo, diseño y toda la identidad gráfica observada no corresponde a lo establecido en el documento aprobado por el Consejo Directivo.
- Durante varios meses del año 2018, las puertas de acceso a ambas Tiendas Libres se encontraban en mal estado. El costo de la sustitución de las puertas fue asumido por una empresa privada, lo que podría comprometer la independencia, objetividad e imparcialidad, en cuanto al conocimiento de gestiones y en la toma de decisiones en que pueda tener participación la referida empresa proveedora.
- La documentación contable que respalda y justifica las transacciones u operaciones realizadas en las Empresas Comerciales, no es archivada de acuerdo con las condiciones técnicas mínimas, exponiendo al riesgo de que se extravié o daño, además de que repercute en un adecuado control de la documentación que ampara los registros contables.

¿Qué sigue?

Según las debilidades determinadas, se emiten recomendaciones al Subgerente de Gestión de Recursos, con el fin de que se valore la realización de un estudio que permita rediseñar el espacio físico de la Tienda Libre de salidas; así como que se dispongan las acciones administrativas y se tomen provisiones presupuestarias para que los requerimientos de reparación y mantenimiento sean realizados con recursos del programa de las Empresas Comerciales, se dispongan las regulaciones administrativas por medio de un procedimiento donde se establezcan los pasos a seguir cuando se admitan colaboraciones de parte de los proveedores para tales efectos todo debidamente plasmado en un convenio de cooperación previamente aprobado por el Consejo Directivo, además de que hasta tanto no se cuente con las regulaciones administrativas y convenio de cooperación debidamente aprobado, abstenerse de realizar reparaciones y mantenimientos en las Tiendas Libres con recursos de los proveedores.

Por otra parte, al Administrador General de las Empresas Comerciales, para que elabore el cronograma para implementar el Manual de Imagen de Marca e Identidad Corporativa en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ; asimismo ordene a las Jefaturas de las Unidades de Mercadeo y Ventas y de Logística e Importaciones para que se dé seguimiento al inventario de existencias de bolsas de seguridad STEB, estableciendo un mecanismo de control efectivo por medio del cual se determine oportunamente el procedimiento de contratación administrativa tendiente a garantizar su existencia permanente y de esa forma no afectar la gestión de ventas.

INFORME SOBRE LA EVALUACION DE LA GESTIÓN DE VENTAS EN LAS TIENDAS LIBRES DE IMPUESTOS UBICADAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIROS

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 2018 y 2019, y en atención a la magnitud de los recursos involucrados, el nivel de riesgo; así como el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del proceso de ventas de las Tiendas Libres de Impuestos ubicadas en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós (AIDOQ).

1.2 Objetivo General

Evaluar la gestión de ventas en las Tiendas Libres de Impuestos ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, con el fin de corroborar que el proceso se realice de manera eficiente y eficaz.

1.3 Alcance y Periodo de Estudio

El estudio consistió en evaluar y verificar los controles y procedimientos aplicados en el proceso de ventas en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ; así como verificar que éstos se efectúen de acuerdo con la normativa técnica legal aplicable y abarcó el período comprendido entre el 01 de mayo y el 31 de octubre de 2018.

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.

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

-  Ley General de Control Interno N° 8292, vigente desde el 04/09/2002, del 27/08/2002.
-  Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

- ✚ Ley General de la Administración Pública N° 6227
- ✚ Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público, vigente desde 06/02/2009.
- ✚ Manual Descriptivo de Cargos y Clases de Empresas Comerciales, vigente.
- ✚ Procedimiento de Pago de Comisiones a Vendedores (PTM-06), del 04/03/2011.
- ✚ Oficio STAP-0153-08 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (Acuerdo N° 8304).
- ✚ Directriz GG-0884-05-2014, del 24 de mayo del 2014.

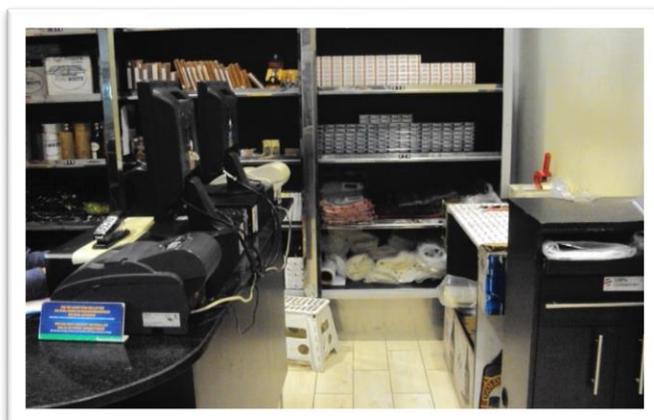
1.4 Comunicación verbal de los resultados.

En reunión celebrada el 22 de enero del año en curso, se comunicaron los resultados y recomendaciones del presente informe al Máster Geovanny M. Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, al Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General del Área de Empresas Comerciales, quienes hicieron observaciones las cuales, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, en lo procedente fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Espacio físico de las Tiendas Libres.

En visita efectuada a las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, se observó que el área donde se realiza el proceso de venta, facturación y empaque de los productos, se presenta un hacinamiento cuando varias personas (cajeras, vendedoras y compradoras) convergen en el espacio en el cual se realiza la facturación, cobro y empaque de los productos, espacio que también se utiliza para la exhibición y venta de tabaco, que por normativa debe permanecer en el área de cajas, como se aprecia en las siguientes fotografías.



Cuando coinciden varios vuelos, las personas pasajeras visitan la Tienda Libre de salida, para realizar sus compras, pagar o empaclar los productos; sin embargo, se ven afectadas por el espacio tan reducido y la incomodidad, situación que podría repercutir en la concreción de las ventas.

En consulta realizada a la Licda. Vera Bonilla Ordóñez, Coordinadora de Categoría de las Tiendas Libres, en ese momento, indicó textualmente lo siguiente:

...hacer una valoración integral del espacio físico del local que ocupan las Tiendas, con el propósito de efectuar una redistribución de espacios; principalmente el local de la Tienda N°1, por un profesional competente...

Adicionalmente, la señorita Carmen T. Castro Pérez, Cajera en las Tiendas, quien labora para la sociedad anónima Depósito Agrícola de Cartago, empresa subsidiaria del Banco de Costa Rica, indicó lo siguiente:

Sí, me parece que se debe reubicar el área de cajas, ya que el espacio es muy reducido y eso atenta contra la buena atención a los clientes, durante la operativa cuando hay muchos clientes se dificulta la labor de las 2 cajeras debido a que el área de empaque (los compradores deben llevarse los productos líquidos sellados por disposición de las aerolíneas) ya que se encuentra muy cercana al área de cajas e impide que los clientes puedan realizar la fila correcta y resulta incómodo para los clientes. Asimismo, los cigarrillos deben por normativa (Ley N°9028 Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos a la salud artículo N°16 g) permanecer cerca del área de cajas y al haber personal empacando, otras personas pagando sus compras y otras observando posibles compras de cigarrillos en un espacio sumamente reducido, afecta potencialmente las ventas y da una negativa imagen a la Tienda N°1 como tal.

En relación con lo expuesto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 4.1 dispone lo siguiente:

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. (El resaltado no es propio del original)

2.2. Cierres de cajas recaudadoras

De la revisión efectuada al proceso de cierre de las cajas recaudadoras, se determinó que la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, no realiza la revisión de los cierres diarios de caja, producto de la venta de productos.

En relación con lo expuesto, la Licda. Laura P. Fernández Jiménez, Profesional de la Unidad de Coordinación Administrativa del Área de Empresas Comerciales, manifestó literalmente lo siguiente:

Dentro del perfil establecido en el puesto de Profesional Administrativo de Empresas Comerciales, está la función de revisar los cierres de caja de todas las Tiendas (Alajuela, Liberia y Golfito), sin embargo, debido a la cantidad de labores diarias del proceso, específicamente la función de revisión de los cierres de caja, no se está realizando en las Empresas Comerciales.//En la actualidad en las Empresas Comerciales, no se realiza la revisan (sic) los ingresos de caja producto de las ventas de las tiendas.//Cuando ingresé a laborar a la Institución, aproximadamente en el año 2015, me asignaron la revisión de los ingresos, sin embargo ese proceso de revisión lo realicé durante seis meses, y dejé de hacerlo, esto debido a que asignaron otras funciones y ya no tuve tiempo para seguir revisando los ingresos de caja.//Los cuatro Profesionales Administrativos según el perfil de puesto tenemos la misma responsabilidad, no obstante la revisión de los ingresos de caja, no se realizan según lo expuesto anteriormente.

Sobre el particular, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo de interés señalan 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.

Complementariamente, el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales, establece como una de las funciones de los Profesionales Administrativos de la Unidad de Coordinación Administrativa, lo siguiente:

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 y el subrayado no es del original)

Al respecto, es importante indicar que no se ha designado formalmente la persona encargada de realizar la validación de los ingresos, a pesar de que es una función de los Profesionales Administrativos. Dicha situación no permite tener certeza de que la información referente a los ingresos productos de las ventas sea fehaciente; así como que los citados ingresos sean acreditados en las cuentas corrientes respectivas.

En relación con lo expuesto, esta Auditoría Interna emitió el informe AUD.009-2019, denominado “Evaluación de la gestión de ventas en la tienda ubicada en el Depósito Libre Comercial de Golfito”, en el cual se determinó una situación similar y que según indicó la Licda. Fernández Jiménez, se da en general en las Empresas Comerciales.

2.3. Bolsas de empaque especiales de seguridad (STEB).

Se determinó que durante el período de agosto a octubre del 2018, las tiendas libres ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, no contaron con bolsas de seguridad STEB, las cuales se requieren para el empaque de mercaderías, dicha medida fue establecida por la Organización de Aviación Civil Internacional, situación que repercutió en la realización de las ventas de productos como licores, perfumes y sustancias en polvo; conviene mencionar que del total de las ventas, la categoría de licores es la más representativa en dichas tiendas.

Al respecto es importante indicar que las bolsas de seguridad son requeridas para transportar líquidos, geles y aerosoles de cualquier volumen, adquiridos en las tiendas libres de impuestos y que se pueden llevar como equipaje de mano; siempre y cuando se coloquen, junto con el recibo de compra, en una bolsa de seguridad homologada y precintada, a prueba de manipulación indebida (STEB), según directrices en materia de control de seguridad emanadas por la Organización de Aviación Civil Internacional.

Sobre el particular la Licda. Vera Bonilla Ordóñez, Coordinadora de Categoría de las Tiendas Libres, en ese momento, mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2018, indicó en cuanto a la carencia de bolsas lo siguiente: “No tuvimos en agosto, setiembre, octubre y llegaron la segunda semana de noviembre”.

Asimismo, con base en información relacionada con las ventas efectuadas durante los meses que van de agosto a octubre del 2018, se evidenció que las ventas de productos asociados a las categorías de licores y

perfumería no alcanzaron las metas establecidas, aspecto que coincide con la carencia de bolsas de seguridad, según se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Ventas de licores y perfumería durante los meses de agosto, setiembre y octubre del 2018 Tiendas del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós

Mes	Categoría	Meta	Ventas	Diferencia
Agosto	Licores	\$233.523,50	\$192.214,00	\$41.309,50
Agosto	Perfumería	\$19.000,00	\$13.483,00	\$5.517,00
Setiembre	Licores	\$161.508,00	\$122.481,00	\$39.027,00
Setiembre	Perfumería	\$13.400,00	\$5.472,00	\$7.928,00
Octubre	Licores	\$170.000,00	\$129.413,00	\$40.587,00
Octubre	Perfumería	\$12.800,00	\$6.361,00	\$6.439,00

Fuente: Elaborado por la Auditoría, con información suministrada por la jefa de las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ.

Según información extraída del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), el Procedimiento de Contratación Administrativa, en la modalidad Contratación Directa número 2018CD-000089-0005300001 “**Adquisición de Bolsas de Seguridad – STEB**”, se inició formalmente el 01 de agosto de 2018, aspecto que denota que el proceso de adquisición no se realizó con la debida antelación para contar con las bolsas oportunamente, lo cual repercute en la consecución de los objetivos y metas establecidos.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en la norma 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. (El resaltado no corresponde al original)

2.4. Conciliación de movimientos de tarjetas de crédito y débito.

La conciliación de movimientos de tarjetas de crédito y débito por concepto de pagos por venta de productos generadas de los emisores Credomatic y Bancrédito, que operan en las Tiendas Libres se encuentran desactualizadas.

En relación con el tema, el Lic. Marco A. Paniagua Quintanilla, Profesional Administrativo de las Empresas Comerciales, indicó lo siguiente:

“No se ha podido realizar las conciliaciones de las tarjetas de débito y crédito. Es importante aclarar que las conciliaciones no son para Tienda en específico sino en general./ No se ha podido realizar las conciliaciones por falta de capacitación ya que desconozco el procedimiento a realizar en cuanto a la conciliación./ Adicionalmente los sistemas informáticos internos y externos no me generan información útil para realizar la conciliación”.

Asimismo, indicó el señor Paniagua Quintanilla, con respecto a las conciliaciones, lo siguiente:

En relación con las Cuentas por cobrar, me permito comentarle lo siguiente: A inicios del 2018 el Profesional Administrativo comenzó a realizar las conciliaciones, MENSUALMENTE, durante todo el año; sin embargo, al realizar la revisión correspondiente, se detectó que lo que se estaba haciendo para conciliar era una simple comparación de los movimientos de un banco y los que existían en el otro banco, por lo tanto no se estaba conciliando y no se obtuvo un resultado satisfactorio que realmente conciliara todos los movimientos que son registrados en el Sistema SAP – LDCOM y bancos.//Posteriormente, se reunió el personal de la UCA para determinar una metodología acorde con las necesidades de Empresas Comerciales, se determinó que se deben comparar los movimientos de Bancos con el LDCOM y la información de los cierres, actualmente se está trabajando en este tema. Se debe mencionar que se realizan los esfuerzos por conciliar de manera efectiva los movimientos. Se está en el proceso de realización de la conciliación ya que como se mencionó los anteriores intentos fueron infructuosos en cuanto al resultado deseado. //Actualmente se está realizando el proceso de conciliación bajo esta nueva modalidad que se explicó y con el objetivo de verificar que esta forma que se utiliza nos sea la más viable para empresas comerciales. //Por tal razón, me permito indicarle de manera respetuosa, que en el momento que estén debidamente conciliadas las tarjetas, le haremos llegar el estudio correspondiente por usted solicitado”.

Sobre el particular, las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, establecen con respecto a la confiabilidad de la información, 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.

Por otra parte, el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales, establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo, lo siguiente:

3. Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos./(...)/ 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. (Lo subrayado y resaltado no es parte de original)

Esta situación, no permite tener la certeza de la exactitud de los movimientos que se generan de las cancelaciones de ventas mediante esos instrumentos financieros de pago, aunado al retraso en la verificación de las conciliaciones que superan al año y medio, lo cual podría afectar la confiabilidad de la

información financiera disponible; ya que no se efectúan las revisiones, y por ende no permite determinar oportunamente la existencia de diferencias entre lo que se facturó y lo que efectivamente se canceló, ni realizar eventuales modificaciones a los registros y adoptar las medidas correctivas en caso de que se ameriten.

En relación con lo expuesto, conviene mencionar que mediante el informe de auditoría AUD.009-2019, relativo a la evaluación de la gestión de ventas en la tienda ubicada en el Depósito Libre Comercial de Golfito, se detectó una situación similar, lo cual llama la atención de esta Auditoría Interna, respecto de la aplicación de controles sobre las operaciones financieras en las Empresas Comerciales del IMAS..

2.5. Carné de identificación

En visita realizada en las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, se determinó que algunas personas vendedoras portaban el carné de identificación en deficiente estado de conservación, lo que dificulta la identificación de la persona que atiende al potencial cliente; asimismo, en algunos casos el sistema de sujeción cinta o cordón no corresponden a los suministrados por el IMAS y se utilizaban cintas o cordones de marcas comerciales (Imperial y Saprissa); aspecto que afecta la imagen de las Tiendas Libres y de la Institución, como se observa en las siguientes fotografías.



Al respecto, el Reglamento Interno de Trabajo de las Empresas Comerciales en su artículo N°26, inciso m, en relación con las obligaciones de las personas trabajadoras establece lo siguiente:

“m) Portar el carné de identificación de las Empresas Comerciales y para el ingreso a aeropuertos u otros, en lugar visible durante la jornada de trabajo o en los vehículos institucionales y velar porque esta identificación mantenga su vigencia”.

En relación con lo expuesto, y considerando que el carné es el medio de identificación del personal de la institución, es importante que el mismo sea portado adecuadamente con los distintivos institucionales y en buen estado.

Sobre el particular, proactivamente el personal de la Unidad de Desarrollo Humano, procedió a confeccionar y entregar 17 carnés con el propósito de sustituir los que estaban en mal estado, los cuales están siendo utilizados por las personas trabajadoras, según lo manifestó la licenciada Vera Bonilla Ordóñez, jefa de las Tiendas Libres ubicadas en el ADOQ.

2.6. Implementación de la identidad de marca en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ

Producto de la inspección realizada, se determinó que el logotipo, símbolo, diseño, descriptor, colores corporativos, tipografía y demás distintivos de la identidad que se utiliza en las Tiendas Libres del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, no es acorde con lo establecido en el Manual de Imagen de Marca e Identidad Corporativa del Área de Empresas Comerciales aprobado por el Consejo Directivo en el mes de febrero de 2017, manteniendo la identidad desactualizada, como se muestra en tres de las siguientes imágenes.





Dicha situación incumplió lo establecido en la matriz Gestión Orientada para Resultados (GOR), del Programa de Empresas Comerciales, incorporada en el Plan Operativo Institucional del año 2018; la cual estableció en su producto 1.2 y actividad 1.2.1 la ejecución del concepto de marca en el 100% de los puntos de venta existentes en el año 2018, como se muestra en lo de interés a continuación:

Cuadro 1
Matriz GOR del Programa de Empresas Comerciales 2018, en colones corrientes, fuente
Planificación, IMAS

Efectos/ Productos/ Actividades	Línea Base (2016)	Meta programada 2018	Indicador/ es	Medios de verificación	Responsable	Presupuesto asignado
Efecto 1 : Recursos Económicos generados en las Tiendas Libres de Derecho contribuyen a la sostenibilidad financiera de los programas de Inversión Social						12.512.478.440
Producto 1.2: Concepto de marca desarrollado estratégicamente	No se tiene línea base	Contar con una estrategia de imagen desarrollada e implementada en un 100% al primer trimestre de 2018	% de avance de la estrategia ejecutado/ % de la estrategia programado	Documento de estrategia	Departamento de Mercadeo y Ventas	30.000.000

Efectos/ Productos/ Actividades	Línea Base (2016)	Meta programada 2018	Indicador/ es	Medios de verificación	Responsable	Presupuesto asignado
Actividad 1.2.1: Ejecutar el concepto de marca en los puntos de venta	No se tiene línea base	Ejecutar el concepto de marca en el 100% de los puntos de venta existentes	Cantidad de puntos de venta con concepto de marca ejecutado/ Cantidad de puntos de venta existentes x 100	Concepto de marca implementado por tienda	Departamento de Mercadeo y Ventas	30.000.000

Al respecto, el Consejo Directivo mediante el acuerdo CD N°066-02-2017, del 16 de febrero de 2017, aprobó el denominado “Libro de Marcas de Empresas Comerciales” el cual indica en el “Por Tanto 2”, lo siguiente:

“Aprobar la propuesta de Libro de Marcas presentada por el equipo de trabajo, para que sea implementada por la Administración a partir de su aprobación”. (El subrayado no corresponde al texto original)

Por otra parte, el Manual de Cargos de Empresas Comerciales vigente, establece entre las responsabilidades designadas al Administrador General de las Empresas Comerciales, las siguientes:

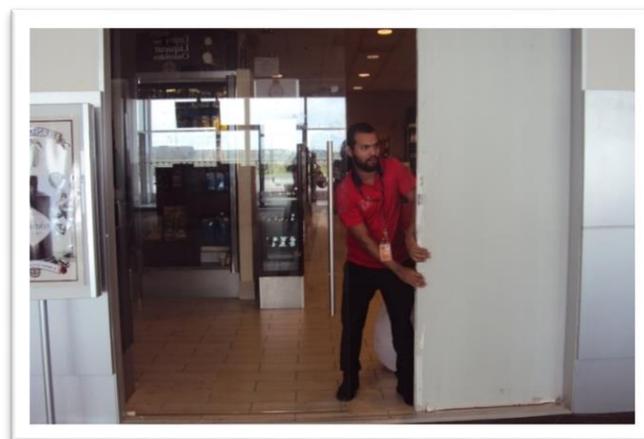
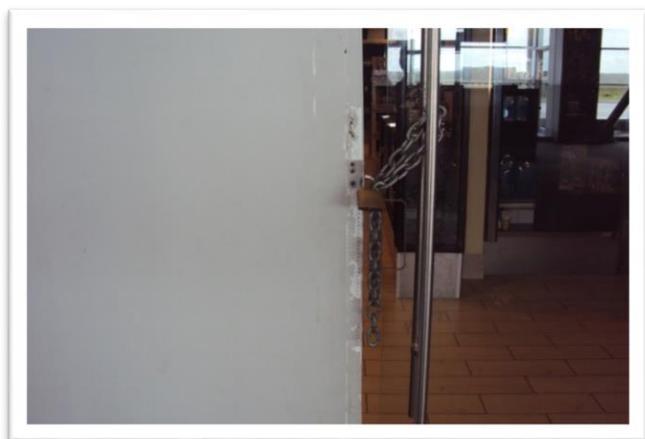
“2. Dirigir, controlar y evaluar la elaboración, aprobación e implementación de los manuales de procedimientos y los reglamentos necesarios para formalizar y normar la actividad comercial, esto en coordinación con las áreas de Mercadeo y Ventas, Logística y Coordinación Administrativa de conformidad con la normativa vigente. //11. Velar por el cumplimiento de las regulaciones y normativa vigente relacionadas con la ejecución y administración de las Empresas Comerciales”. (El subrayado no corresponde al texto original)

La no implementación de la nueva identidad gráfica en las Tiendas Libres (Duty Free), ubicadas en el AIDOQ, no permite visibilizar la gestión del IMAS, la cual establece principios y valores vinculados a la misión y al servicio en pro de la misión social y el beneficio económico al contribuir en la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y pobreza extrema.

2.7 Sustitución de las puertas en las Tiendas

En visita realizada a las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros, se determinó que las puertas de acceso de ambas tiendas, construidas con material de vidrio temperado, se encontraban

quebradas, dicha situación ocurrió en la Tienda N°1 en febrero y en la Tienda N°2 en agosto del año 2018, adicionalmente, la guía y rieles se encontraban en mal estado dificultando su manipulación y dejando en condición de vulnerabilidad ambos locales comerciales, según se muestra en las siguientes imágenes.



Sobre el particular, la licenciada Vera Bonilla Ordóñez, Coordinadora de Categoría de las Tiendas Libres, en ese momento, manifestó lo siguiente:

“Deseo comentar sobre las puertas de vidrio de ambas puertas principales de las Tiendas se encuentran quebradas (ya había ocurrido y se arregló) lo cual provoca inseguridad y afecta la imagen de los locales comerciales...”.

Dicha situación expone a riesgos tales como pérdidas de mercancías, aunado a que no se cuenta con cámaras de seguridad que permitan detectar la eventual sustracción de productos, así como de que una persona trabajadora al abrirla o cerrarla se pueda lesionar al manipularla.

Con respecto a las medidas de seguridad que se deben adoptar en los lugares de trabajo, el Código de Trabajo en el artículo N°282, establece lo que a continuación literalmente se transcribe:

“ Corre a cargo de todo patrono la obligación de adoptar, en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, conforme a los términos de este Código, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional que se promulguen, y las recomendaciones que, en esta materia, formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional, como las autoridades de inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud e Instituto Nacional de Seguros.”. (El subrayado no corresponden al texto original).

Por otra parte, con respecto al uso y protección de los activos institucionales, **la norma 4.3 “Protección y conservación del patrimonio”** de las Normas de control interno para el Sector Público, dispone:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, (...) tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos (...).” (El subrayado no corresponde al texto original)

La situación en referencia fue comunicada por la Licda. Vera Bonilla Ordóñez, Coordinadora de Categoría de las Tiendas Libres en ese momento, desde junio del 2018; sin embargo, no se realizaron oportunamente las acciones correctivas para solucionar el mal funcionamiento de las puertas de las Tiendas Libres y fue hasta en marzo del año 2019, que las puertas de ambas tiendas fueron sustituidas.

Al respecto, esta Auditoría no localizó en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), ni en los sistemas informáticos institucionales, registros por medio de los cuales se evidencie la gestión efectuada para reparar o sustituir las referidas puertas. En consulta verbal realizada al Máster Geovanny M. Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos y al Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de las Empresas Comerciales, manifestaron sobre la participación de proveedores en la reparación de las citadas puertas. Al respecto, esta Auditoría mediante el oficio AI.106-03-2019 del 07 de marzo 2019, le solicitó al Máster Marcos Hurtado, información sobre el mecanismo utilizado por el Área de Empresas Comerciales para la reparación de las referidas puertas, el cual fue atendido mediante el oficio AEC-311-03-2019 del 15 de marzo de 2016, indicando en lo de interés, lo siguiente:

“...la compra e instalación de las puertas de entrada en la tienda de salidas en el aeropuerto de Liberia fueron sufragados por empresas proveedoras. Para asegurarnos de que el modelo de puerta fuera el adecuado para el IMAS y aprobado por el concesionario del aeropuerto, la jefa de tienda Vera Bonilla revisó previamente sus características”. (El subrayado no consta en el original)

Adicionalmente, el Administrador General, indicó que la empresa proveedora que apoyó la compra fue FIFCO, y el monto fue por ¢2.121.500.00”.

Al respecto, la Ley N° 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículo N°3, establece lo siguiente:

Artículo 3º-Deber de probidad. El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en

condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente. (El subrayado no es del original)

Por otra parte, la Contraloría General de la República en su documento denominado “Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos” a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General N° D-2-2004-CO, del 12 de noviembre de 2004, señala en lo interés lo siguiente:

1.2 Objetividad e imparcialidad “1. Los jerarcas, los titulares subordinados y demás funcionarios públicos deben ser independientes de grupos de intereses internos y externos, así como también deben ser objetivos al tomar decisiones. 2. Es esencial que los jerarcas, los titulares subordinados y demás funcionarios públicos sean independientes e imparciales en el ejercicio de su función. 3. En todas las cuestiones relacionadas con su labor, los jerarcas, los titulares subordinados y demás funcionarios públicos deben cuidar porque su independencia no se vea afectada por intereses personales o externos. **Por ejemplo, la independencia podría verse afectada por las presiones o las influencias de personas internas o externas a la propia entidad para la que sirven;** por los prejuicios de los jerarcas y demás funcionarios públicos acerca de las personas, la administración, los proyectos o los programas; por haber trabajado recientemente en la administración de la entidad a la cual sirven; o por relaciones personales o financieras que provoquen conflictos de lealtades o de intereses. Los jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios públicos están obligados a no intervenir en asuntos donde tengan algún interés personal o familiar, directa o indirectamente. 4. Se requiere objetividad e imparcialidad en toda la labor efectuada por los jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios públicos, y en particular en sus decisiones, que deberán ser exactas y objetivas y apegadas a la ley.

1.4 Conflicto de intereses 2. Los jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios públicos deben evitar toda clase de relaciones y actos inconvenientes con personas que puedan influir, comprometer o amenazar la capacidad real o potencial de la institución para actuar, y por ende, parecer y actuar con independencia. 3. Los jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán utilizar su cargo oficial con propósitos privados y deberán evitar relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas razonables acerca de su objetividad e independencia. 4. Los jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán aprovecharse indebidamente de los servicios que presta la institución a la que sirven, en beneficio propio, de familiares o amigos, directa o indirectamente. 7. Los jerarcas, titulares

subordinados y demás funcionarios públicos no deberán llevar a cabo trabajos o actividades, remuneradas o no, que estén en conflicto con sus deberes y responsabilidades en la función pública, o cuyo ejercicio pueda dar motivo de duda razonable sobre la imparcialidad en la toma de decisiones que competen a la persona o a la institución que representa. 14. Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán dirigir, administrar, patrocinar, representar o prestar servicios remunerados o no, a personas que gestionen o exploten concesiones o privilegios de la administración **o que fueren sus proveedores o contratistas**. 17. Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos deberán excusarse de participar en actos que ocasionen conflicto de intereses. El funcionario público debe abstenerse razonablemente de participar en cualquier actividad pública, familiar o privada en general, donde pueda existir un conflicto de intereses con respecto a su investidura de servidor público, sea porque puede comprometer su criterio, ocasionar dudas sobre su imparcialidad a una persona razonablemente objetiva, entre otros.” (El subrayado y resaltado no corresponde al original)

Asimismo, en el dictamen C-102-2004 de 2 de abril de 2004, la Procuraduría General de la República, indica en lo de interés, lo siguiente:

...el ejercicio de la función pública está regentada por un conjunto de valores, principios y normas de un alto contenido ético y moral, con el propósito de garantizar la imparcialidad, la objetividad (véanse, entre otros, los votos números 1749-2001 y 5549-99 del Tribunal Constitucional, los cuales, aunque referidos a las incompatibilidades, tienen un alcance general), la independencia y evitar el nepotismo en el ejercicio de la función pública. Desde esta perspectiva, se busca “(...) dotar de independencia a los servidores públicos, a fin de situarlos en una posición de imparcialidad para evitar el conflicto de intereses y la concurrencia desleal.”

Bajo este orden de ideas, es necesario indicar que la imparcialidad que debe regir la actuación de todo funcionario público constituye un principio constitucional de la función pública, que es fundamental para lograr la satisfacción de las necesidades públicas a través de conductas objetivas que permitan la prestación del servicio de manera eficaz y continua para la colectividad. Sobre el particular, nuestro Tribunal Constitucional ha establecido lo siguiente:

“(...) DE LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES QUE RIGEN LA FUNCIÓN PÚBLICA. En un Estado democrático como el nuestro, es necesario someter a la función pública a una serie de normas que garanticen un comportamiento objetivo a través del cual se evite, en la medida de lo posible, la manipulación del aparato del Estado para satisfacer los intereses particulares de algunos funcionarios. Existen una serie de principios generales y preceptos fundamentales en torno a la organización de la función pública que conciben a la Administración como un instrumento puesto al servicio objetivo de los intereses generales: a) que la Administración debe actuar de acuerdo a una

serie de principios organizativos (eficacia, jerarquía, concentración, desconcentración); b) que sus órganos deben ser creados, regidos y coordinados por la ley; y c) que la ley debe regular el sistema de acceso a la función pública, el sistema de incompatibilidades y las garantías para asegurar la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones. La mayoría de estos principios se han materializado en la Ley General de la Administración Pública, pero que derivan de varias normas constitucionales, los artículos 1º, 9, 11, 100, 109, 111, 112, 132, 191 y 192, de los que deriva todo lo concerniente al Estado de la República de Costa Rica en relación con los principios democrático, de responsabilidad del Estado, de legalidad en la actuación pública, el régimen de incompatibilidades de los miembros de los Supremos Poderes, y los principios que rigen el servicio público, tanto en lo que se refiere al acceso como la eficiencia en su prestación. No basta que la actividad administrativa sea eficaz e idónea para dar cumplida respuesta al interés público, así como tampoco que sean observadas las reglas de rapidez, sencillez, economicidad y rendimiento, sino que también es necesaria la aplicación de instrumentos de organización y control aptos para garantizar la composición y la óptima satisfacción global de los múltiples intereses expresados en el seno de una sociedad pluralista, de modo tal que los ciudadanos que se encuentren en igual situación deben percibir las mismas prestaciones y en igual medida. Es así como el principio de imparcialidad se constituye en un límite y -al mismo tiempo- en una garantía del funcionamiento o eficacia de la actuación administrativa, que se traduce en el obrar con una sustancial objetividad o indiferencia respecto a las interferencias de grupos de presión, fuerzas políticas o personas o grupos privados influyentes para el funcionario. Este es entonces el bien jurídico protegido o tutelado en los delitos contra la administración pública en general o la administración de justicia en lo particular: la protección del principio de imparcialidad o neutralidad de la actuación administrativa como medio de alcanzar una satisfacción igual y objetiva de los intereses generales (...)." (Resolución N°11524-2000 de las 14:48 horas del 21 de diciembre del 2000)

En el mismo orden de ideas, es importante indicar que el Reglamento de Compra de Mercadería para la Venta de Empresas Comerciales en su sección tercera De la Comisión de Recomendación de Compras y su artículo 12.- De la Integración de la Comisión establece en lo de interés lo siguiente:

“La Comisión estará integrada de la siguiente manera: a. **La persona que ocupe el cargo de Subgerente de Gestión de Recursos**, quien será el coordinador de esta comisión, b. **la persona que ocupa el cargo de Administrador General de Empresas Comerciales**”.

En ese contexto, el **Artículo 15.- De las competencias del coordinador de la Comisión: Corresponderá al Coordinador de la Comisión:** en lo de interés lo siguiente:

d. Resolver cualquier asunto en caso de empate entre los miembros presentes, **en cuyo caso tendrá doble voto**”.

Dentro de ese mismo cuerpo normativo de las Empresas Comerciales, el **Artículo 16.- De las competencias del Administrador General de Empresas Comerciales: Corresponderá al Administrador General de Empresas Comerciales** lo siguiente:

- a. **Presentar a conocimiento de Comisión las solicitudes de compra de mercadería** para la venta en tiendas libres con su aval". (El resaltado no es del original).

Al respecto, el Reglamento Autónomo de Servicios del IMAS en su capítulo décimo cuarto **De las Prohibiciones a los Servidores del IMAS**, en el artículo N°110 punto N°17 indica textualmente lo siguiente:

17.- Dar un trato **preferencial injustificado a determinados proveedores**, beneficiarios, sus parientes o a las organizaciones que colaboren con el IMAS en la ejecución de sus programas.

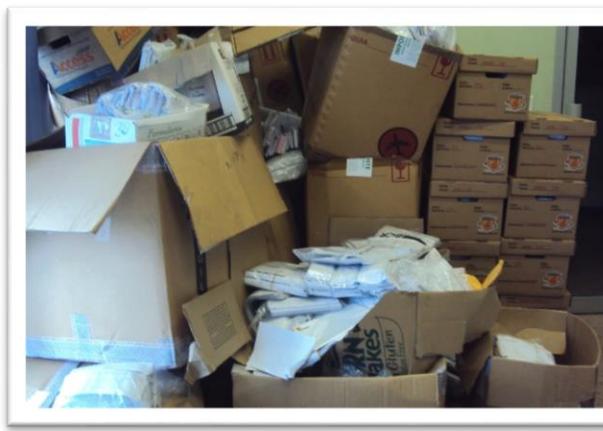
En relación con lo anterior, la persona funcionaria pública o trabajadora debe evitar colocarse en situaciones en las cuales intereses públicos y privados hagan que se vea comprometida su imparcialidad y objetividad.

Asimismo, el deber de probidad regulado en el artículo tercero de la Ley No.8422 obliga a toda persona trabajadora o servidora pública a ejercer su cargo con apego al principio de imparcialidad frente a intereses personales o familiares, económico, y de otra naturaleza, por lo que en su desempeño debe privar transparencia y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley.

Ante la situación detectada y considerando que las puertas en referencia sufrieron averías entre febrero y agosto del año 2018, se evidencia que las gestiones realizadas por parte de la Administración de las Empresas Comerciales no fue realizada adecuadamente por parte de las personas encargadas del funcionamiento de las tiendas y el permitir la intervención de una empresa proveedora para sustituir las puertas y asumir su costo, puede provocar que las personas trabajadoras, puedan ver comprometida su independencia y objetividad.

2.8. Almacenamiento y custodia de información contable

En visita realizada a las oficinas del Área de Empresas Comerciales, ubicadas en Alajuela, se observó que la documentación contable que respalda y justifica las transacciones u operaciones financieras originadas de la actividad comercial de las Tiendas Libres del AIDOQ, no se custodia adecuadamente, ya que dicha documentación se encuentra en bolsas plásticas en las afueras de una sala de reunión ubicada en la planta baja y en otra sala de reunión ubicada en la segunda planta, como se muestra a continuación en las siguientes imágenes.



Al respecto, esta Auditoría consultó al Máster Mauricio E. Pana Solano, Jefe Administrativo de las Empresas Comerciales, sobre el proceso de recepción, almacenamiento y custodia de la documentación física de los cierres de caja producto de las ventas en las Tiendas, quien manifestó textualmente lo siguiente:

En la actualidad no existe una bodega para archivar de forma adecuada los documentos que son manejados por la parte contable de empresas comerciales, sin embargo, se está en el proceso de contratación de un espacio (bodega) para realizar el archivo adecuado de esta documentación”.

Sobre el particular, las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República, con respecto a la confiabilidad de la información, establece lo siguiente:

4.4 “Exigencia de la confiabilidad y oportunidad de la Información/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunice con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.

5.5 Archivo institucional/ El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

La situación descrita aparentemente se presenta desde hace mucho tiempo atrás, lo cual evidencia una inadecuada gestión tendiente a que la documentación sea almacenada de manera oportuna y eficiente.

Sobre el particular, conviene señalar que, a partir del 28 de enero del 2019, se dio inicio a la contratación abreviada **2018LA-000017-0005300001**, denominada **“Servicio Integrado para la Custodia y Administración de documentos para Empresas Comerciales del IMAS”**, aspecto con el cual se estaría atendiendo de manera parcial el problema de respaldo y custodia de la documentación que soporta las operaciones financieras de las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que existen oportunidades de mejora vinculadas a la gestión de ventas en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, por lo que es importante realizar un análisis sobre la necesidad de remodelar la Tienda Libre de salidas, optimizando el uso del espacio disponible acorde con las tendencias actuales para tiendas ubicadas en terminales aéreas internacionales; así como cautelar el abastecimiento del material de empaque requerido por disposiciones internacionales para el traslado de los productos líquidos (perfumes, licores y polvos) y el uso adecuado por parte de las personas vendedoras del carné de identificación cautelandos que los mismos estén en buen estado y con sus componentes de identificación y comunicación que identifican al IMAS.

Otro aspecto importante de considerar corresponde a la adecuación de la identidad gráfica de las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, el cual debe convertirse en un producto más de la estrategia comercial del negocio que contribuya a la sostenibilidad financiera de los programas sociales.

Asimismo, se denotan debilidades de control relacionadas con la carencia de conciliaciones para validar la información relacionada con los cierres de las cajas recaudadoras por ventas y de los movimientos de tarjetas de crédito y débito y la adecuada custodia y almacenamiento de la documentación contable de conformidad con los lineamientos archivísticos actuales.

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

dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.-Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. / La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

AL SUBGERENTE DE GESTION DE RECURSOS

4.1 Disponer las acciones administrativas y tomar las previsiones presupuestarias del caso, para que los requerimientos de reparación y mantenimiento de los equipos, mobiliario e instalaciones de las Empresas Comerciales, como corresponde, sean efectuados con los recursos de ese programa presupuestario, en atención al deber de probidad, transparencia y la ética en la función pública.

En los casos donde se determine la conveniencia de que los proveedores de las Tiendas Libres participen y efectúen aportes financieros para realizar reparaciones o mantenimientos de esas instalaciones, se deberá previamente disponer de las regulaciones administrativas para admitir tales colaboraciones; para tal efecto, se deberá disponer de un procedimiento que describa como mínimo los pasos a seguir, criterios para selección de los proveedores, requisitos que deben satisfacerse, documentación de respaldo, niveles de aprobación y de aporte financiero permitido, el cual debe ser aprobado, al igual que el respectivo convenio de cooperación, por el Consejo Directivo o por la instancia administrativa que éste Órgano Colegiado lo delegue.

Hasta tanto no se cuente con las regulaciones administrativas y convenio de cooperación debidamente aprobados, abstenerse de realizar reparaciones y mantenimientos en las Tiendas Libres del IMAS con recursos de los proveedores. (Véase punto 2.7 del aparte de resultados)

4.2 Realizar un análisis y valorar la necesidad de rediseñar y remodelar la tienda libre de salida, ubicada en el AIDOQ, con el fin de optimizar el espacio disponible, de tal forma que los productos ofrecidos sean visibles y atractivos a los potenciales clientes; asimismo, que los diferentes procesos asociados a las ventas se realicen con cierta comodidad, propiciando que las personas viajeras realicen sus compras sin contratiempos.

Una vez realizado el análisis en referencia, valorar coordinar con la Subgerencia de Soporte Administrativo para que con los recursos institucionales se realicen los estudios pertinentes para determinar la factibilidad técnica y financiera de la remodelación requerida. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados)

AL ADMINISTRADOR GENERAL DEL AREA DE EMPRESAS COMERCIALES

4.3 Elaborar un cronograma de implementación de lo establecido en el Manual de Imagen de Marca e Identidad Corporativa, aprobado por el Consejo Directivo en las Tiendas Libres de Derechos ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós y velar por su efectivo cumplimiento. (Ver punto 2.6 del aparte de resultados)

4.4 Ordenar a las Jefaturas de las Unidades de Mercadeo y Ventas y de Logística e Importaciones, la ejecución de las siguientes acciones:

- a)** Dar seguimiento al inventario de existencias de bolsas de seguridad a prueba de manipulación indebida (STEB), mediante el establecimiento de un control efectivo.
- b)** Con base en el referido seguimiento definir la iniciación oportuna del procedimiento de contratación administrativa que corresponda, a efecto de garantizar razonablemente la existencia permanente de las bolsas de seguridad y de esa manera no afectar la gestión de ventas en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ. (Ver punto 2.3 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	6 meses	31-08-2020
4.2	12 meses	31-01-2021
4.3	0 meses	29-02-2020
4.4	0 meses	29-02-2020

Hecho por

Revisado y aprobado por

Lic. Daniel A. Morales Guzmán
PROFESIONAL EN AUDITORIA

Licda. Gema Delgado Rodríguez
COORDINADORA
AUDITORIA EMPRESAS COMERCIALES

AUDITORIA INTERNA
Febrero - 2020