

INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHOS UBICADAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIROS (A.I.D.O.Q.)

Contenido

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	2
1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	¡Error! Marcador no definido.
1.1. <u>Origen del Estudio</u>	¡Error! Marcador no definido.
1.2. <u>Objetivo General</u>	¡Error! Marcador no definido.
1.3. <u>Alcance y Periodo de Estudio</u>	¡Error! Marcador no definido.
1.4. <u>Comunicación verbal de los resultados</u>	¡Error! Marcador no definido.
2. <u>RESULTADOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.1. <u>Anulación de facturas de venta</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.3. <u>Proceso de facturación y atención al cliente</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.4. <u>Capacidad de operación</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.5. <u>Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.6 <u>Pago de servicios Públicos</u>	¡Error! Marcador no definido.
2.7 <u>Información financiera</u>	¡Error! Marcador no definido.
3. <u>CONCLUSIONES</u>	¡Error! Marcador no definido.
4. <u>RECOMENDACIONES</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>PLAZOS DE RECOMENDACIONES</u>	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La capacidad instalada para operar de las Tiendas Libres ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós.

¿Por qué es importante?

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

¿Qué encontramos?

Entre los resultados más relevantes se detectaron los siguientes:

- Los vendedores de las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ pueden anular facturas de venta, debido a que solo hay una persona destacada como Coordinador de Punto de Venta para lo cual el coordinador le suministra al vendedor su clave de acceso.
- Para las dos tiendas del IMAS que operan en el AIDOQ, solo se encuentra destacada una “Coordinadora de Punto de Venta”, por lo que hay un tiempo en el cual no hay una persona encargada de la supervisión del desarrollo de la gestión coordinación y supervisión de las labores de las personas que realizan labores de vendedor.
- El sistema de facturación LDCOM permite la facturación de productos que no tienen existencias en el inventario, situación que no permite ejercer un adecuado control sobre el inventario.
- En la tienda de salida laboran siete personas que realizan funciones de vendedores del IMAS y tres impulsores de ventas y para ejecutar estos procesos cuentan con una computadora estacionaria, afectando las ventas y atención del cliente.
- Las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito generadas de los emisores Credomatic y Bancrédito, se encuentran desactualizadas, lo que no permite determinar oportunamente si existen diferencias entre lo facturado y cancelado.

- La concesionaria CORIPORT S.A. le factura al IMAS una tarifa de \$2.593.50 por concepto de recuperación de costos; sin embargo, dicho concepto de cobro no se encuentra incluido en las obligaciones que tiene el IMAS que pagar al concesionario.
- Las justificaciones que se incorporan en los ajustes de inventario de mercaderías de las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ no corresponden a situaciones donde se evidencie el análisis de la razonabilidad y validez de los ajustes; ya que no indican las causas que originaron las diferencias.

¿Qué sigue?

Dadas las situaciones determinadas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones a la Subgerencia de Gestión de Recursos y a la Administradora General del Área de Empresas Comerciales, dentro de las cuales cabe destacar las siguientes:

- Gestionar ante los representantes del Sistema informático LDCOM modificar el sistema de tal forma que solo se puedan facturar artículos que se encuentren en existencia.
- Realizar la actualización de las conciliaciones de los movimientos de tarjetas de crédito y débito, con el fin de que se realicen oportunamente para la detección y corrección de posibles inconsistencias en el proceso de manejo y control del efectivo.
- Disponer las acciones para que la actividad de anulación de facturas únicamente sea realizada por el personal designado para tal función.
- Realizar las gestiones necesarias con el fin de determinar la conveniencia Institucional de asignar a la Administradora de las Tiendas Libres de Liberia, un horario laboral que se ajuste al proceso operacional que se desarrolla en las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, de conformidad con la disponibilidad plazas asignadas como jefe de tienda para laborar en las Tiendas Libres Liberia.
- Establecer acciones tendientes a minimizar los riesgos inherentes a la falta de supervisión en las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ, cuando no se cuente con personal para ejercer esa función.

INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHOS UBICADAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIROS (AIDOQ)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El estudio a que se refiere el presente informe se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2017 y 2018; y en atención al nivel de riesgo, asociado a las actividades que se realizan en las Tiendas Libres ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, en adelante AIDOQ.

1.2. Objetivo General

El objetivo del estudio consistió en contribuir al fortalecimiento del funcionamiento de las Tiendas Libres de Derechos, ubicadas en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

El estudio consistió en evaluar el funcionamiento del control interno; así como el cumplimiento de la normativa técnica y legal aplicable en las Tiendas Libres de Derechos de las Tiendas Libres, ubicadas en el AIDOQ. El periodo del estudio comprendió del 01 de enero al 30 de noviembre del 2017.

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

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el 18 de julio del 2018, se comunicaron los resultados del presente informe al Máster Geovanny Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos y a la Licda Flor de María Montoya Mora, Administradora General Empresas Comerciales, en la cual se efectuaron

observaciones y una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1. Anulación de facturas de venta.

La revisión de las facturas de venta de las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ permitió determinar que los vendedores pueden anular facturas de venta; sin embargo, esta función le corresponde realizarla al Coordinador de Punto de Venta; asimismo, se constató que la Administradora de la Tienda, no tiene acceso en el sistema de punto de ventas, para realizar las anulaciones de las facturas de ventas.

Dicha situación en parte obedece a que, en la fecha de nuestra intervención, en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, solamente una persona se encontraba destacada como Coordinadora de Punto de Ventas, por lo que cuando se requiere anular una factura y el Coordinador de Punto de Venta no se encuentra laborando, el vendedor es quien realiza la anulación. Para tal efecto el Coordinador de Punto de Venta, le suministra al vendedor su clave personal.

Al respecto, la señora Vera Isabel Bonilla Ordoñez, Administradora de la Tienda de Liberia, indicó a esta Auditoría, lo siguiente:

“No tengo usuario en el sistema de punto de venta con el cual yo como administradora de las tiendas autorice las anulaciones de las facturas. Este proceso en la actualidad lo realiza la coordinadora de punto de venta.../. En los casos en que no esté laborando la coordinadora de punto de venta, y es necesario realizar una anulación de las facturas. En estos casos los realiza el vendedor y le comunica al coordinador el motivo de la anulación. Para evitar esta situación se hace necesario contar con 2 coordinadores de punto de venta que puedan rotarse de manera que siempre exista uno en las tiendas.”

Por otra parte, la señorita Natalia Chavarría Darcia, Cajera del Banco Crédito Agrícola de Cartago, sobre el proceso de anulación de las facturas, manifestó que el procedimiento se realiza de la siguiente manera: “Se llama al coordinador de categoría, si ella no está laborando, entonces se llama al vendedor autorizado a darme el acceso para poder anular la factura esto únicamente con la clave del coordinador”.

Al respecto, el Manual de Cargos de Empresas Comerciales, en el apartado de responsabilidades del Coordinador de Punto de Ventas, literalmente: “**7. Supervisar el proceso de facturación,**

empaque y entrega de las mercancías a los clientes, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado”. (La negrita no consta en el texto original).

Al respecto, el artículo N° 9 del Reglamento para Uso y Control de las Tecnologías de Información del IMAS, establece las actividades prohibidas para los usuarios, en cuanto al uso del equipo y programas, de la siguiente manera:

Artículo 9.- De los usuarios sobre el uso de equipo, programas y actividades prohibidas: Es responsabilidad directa de los usuarios las siguientes actividades: ...v. Facilitar directa o indirectamente su login y contraseña a otras personas.” (El subrayado no pertenece al original).

2.2. Supervisión.

Se determinó que la persona designada como Administradora de la Tienda ubicada en el AIDOQ, tiene un horario diferente del personal que labora en la tienda, el cual es de lunes a jueves de 07:00 a las 16:15; los viernes de 07:00 a las 16:00 y el primer sábado de cada mes trabajo de 07:00 a 15:00, lo cual deja al descubierto un periodo de tiempo en el cual no hay una persona encargada de la supervisión del desarrollo de la gestión; así como de la coordinación y supervisión de las labores del equipo de vendedores, ya que para las dos tiendas del IMAS que operan en ese Aeropuerto, únicamente se encuentra destacada una persona como “Coordinadora de Punto de Venta”; adicionalmente, esta persona tiene asignada la función de vendedora en una de las tiendas.

Al consultarle esta Auditoría a la vendedora Karla Gullock Guillen, sobre lo que ocurre en aquellos casos en los que no esté laborando el Coordinador de Punto de Venta, ni la coordinadora de categoría (Administradora de la Tienda), manifestó lo siguiente: “En la actualidad las tiendas las abre el primer vendedor que llegue ya que todos tenemos llaves en cuanto a cerrar de igual forma cierra el último que sale. Pueda que en algún momento le corresponda laborar a un solo vendedor por ausencias del personal”.

De lo expuesto se desprende, que los sábados y domingos, una de las tiendas debe funcionar, sin que exista personal que coadyuve con la coordinación y supervisión de las labores de las personas que conforman el equipo de vendedores asignados a ese Centro de Venta.

En conferencia final realizada el 18 de julio del 2018, el Máster Geovanny Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, manifestó que, en la nueva estructura de las Empresas Comerciales, se eliminaron las plazas de coordinadores de tienda y se crea la figura de jefe de tienda. Además, indicó que para las tiendas libres del AIDOQ de Liberia, solo se cuenta con una plaza asignada, dificultando ejercer una supervisión constante del personal,

criterio que comparte esta Auditoría y visualiza la necesidad del establecimiento de controles alternos que permitan realizar una adecuada supervisión de las actividades que se realizan en las citadas tienda.

Al respecto, el artículo N° 8 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, establece lo siguiente:

Artículo 8°-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:/ a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal./ b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información./ c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones./ d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Lo subrayado no es parte del origina)

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

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Por otra parte, en el punto III sobre la “Caracterización de la Clase”, el Manual de Cargos de Empresas Comerciales del 01 de octubre del 2011, como parte de las responsabilidades designadas a la persona Coordinadora de Punto de Ventas, está la de supervisar las labores del equipo de ventas, y el proceso de facturación, empaque y entrega de las mercancías a los clientes, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado, como se detalla a continuación:

“2. Participar en la coordinación y supervisión de las labores del equipo de Vendedores asignado a los Centros de Ventas, verificando que el personal realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta”.

La situación antes descrita evidencia que, para la operación de las tiendas, no se cuenta con el personal requerido para ejercer las funciones de supervisión de las labores que realizan las personas encargadas de las ventas de mercancías en las tiendas ubicadas en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, lo cual va en detrimento del control interno y eventualmente del cumplimiento de los objetivos de venta trazados.

2.3. Proceso de facturación y atención al cliente

De la revisión efectuada el 26 de octubre del 2017; al proceso de atención y servicio al cliente de las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ, se determinó que el sistema de facturación LDCOM, permite facturar productos que no tienen existencias en el inventario, debilidad que afecta la operatividad de la tienda y repercute sobre la atención del servicio al cliente.

En entrevista realizada a la señora Karla Gullock Guillen, vendedora de la tienda de llegada, el 24 de octubre del 2017, manifestó lo siguiente:

...en ambas tiendas llegada y salida, se pueden facturar artículos con existencia cero. Esta situación genera que haya problemas en el inventario, ya que hay productos que tienen hasta tres códigos diferentes. Hay ocasiones que la tienda está llena de clientes, al ser solo una computadora en donde se digita, y solo un vendedor que ingresa la información del cliente (esto, porque sola una computadora hay), se genera presión, por lo cual el vendedor facturara en el primer código que aparezca en el sistema, claro, los códigos que existen coinciden con las características al producto que se está facturando; esto genera diferencias en el inventario.

Dicha situación no permite ejercer un adecuado control sobre el inventario; con el agravante de que no se han dictado regulaciones que conlleven a optimizar el proceso.

En cuanto a la calidad, confiabilidad, oportunidad y utilidad de los sistemas de información, la norma 5.6 de las Normas de control interno para el Sector Público, establece:

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.

Complementariamente, el artículo N° 8 de la Ley General de Control Interno (Ley 8292), establece lo siguiente:

Artículo 8° -**Concepto de sistema de control interno.** Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:/ a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal./ b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información./ c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones./ d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Lo subrayado no es parte del original)

2.4. Capacidad de operación.

En visita realizada por esta Auditoría a las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ, el 27 de octubre del 2017, se determinó que en la tienda de salida, laboran siete personas que realizan funciones de vendedores del IMAS y tres impulsores de ventas, quienes atienden y realizan las gestiones de ventas, facturación y consultas de los clientes; sin embargo, para realizar estos procesos, únicamente se cuenta con una computadora estacionaria, situación que operativamente repercute en las ventas y en el servicio al cliente, y que se torna más crítica cuando hay mayor afluencia de clientes, lo cual ocasiona filas, dado que solo hay un computador disponible para ingresar los datos del pasajero y facturar, con el consecuente atraso e inconformidad en los clientes.

En relación con lo expuesto, la Licda. Vera Isabel Bonilla Ordoñez, Administradora de la Tienda, manifestó en lo de interés, lo siguiente:

“En la tienda de salidas contamos con una computadora de preventa y dos en cajas. En la tienda de llegadas de pasajeros tenemos una de preventa y una de cajas. Es importante en ambas tiendas poder contar con dos computadoras de preventa y dos en cajas. El equipo de cómputo es muy viejo y hay mucho atraso por fallas en el sistema. Las maquinas tienen sistemas XP que ya están obsoletos y no tiene soporte por parte de Microsoft para solución de problemas. Esto nos ocasiona a nosotros que cuando necesitamos hacer pedidos el sistema se cae y no permite realizar el pedido y muchas veces por estar en espera, duplica el pedido generando diferencias en inventario o me retiene el producto lo que hace que, aunque lo tenga físicamente no lo pueda trasladar a las tiendas y por este motivo no los pueda vender y esto ocasiona pérdidas de ventas. Al ser el equipo de cómputo tan viejo y obsoleto se pega el sistema de preventa y se hace necesario reiniciar el equipo. Esto genera atrasos a los clientes largas filas y muchas veces los clientes deben irse porque deben abordar el vuelo/ (...)”.

Al consultarle a la Licda. Flor de María Montoya, Administradora General de las Empresas Comerciales, si una computadora es suficiente para atender los clientes en las tiendas libres, indicó lo siguiente: “...no son suficientes; sin embargo, el obtener activos tecnológicos tiene un procedimiento específico porque se tienen que planificar un año antes y luego TI hace una compra general en la que hay que esperar para que ingrese hasta que tenga el contenido presupuestario/ (...)”.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en lo de interés señalan lo siguiente:

4.3.1 Regulaciones para la administración de activos/El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución. Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:

a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos. /. (Lo subrayado no consta en el original).

Lo indicado evidencia que las acciones realizadas por parte de la Administración de Empresas Comerciales no han sido suficientes, ni obedecen a una adecuada planificación para disponer del equipo requerido para atender de forma ágil y oportuna a los clientes en las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ, situación que va en detrimento de una adecuada prestación del servicio.

2.5. Conciliación de Movimientos de Tarjetas de Débito y Crédito.

Las conciliaciones de movimientos de tarjetas de crédito y débito generadas de los emisores Credomatic y Bancrédito, que operan en las Tiendas Libres se encuentran desactualizadas; esto por cuanto en la revisión efectuada el 02 de noviembre del 2017, se determinó que las conciliaciones se encontraban al mes de enero del 2017.

Sobre el particular, el señor Bryan Javier Navarrete Díaz, funcionario de la Unidad de Contabilidad de las Empresa Comerciales, manifestó con respecto de la conciliación de los movimientos de las tarjetas de crédito y débito, correspondientes a las cuentas 3000011 Bancrédito y 3000010 Credomatic, que se encontraban de forma digital hasta el mes de enero del 2017.

Asimismo, el Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe Administrativo de las Empresas Comerciales indicó que los reportes de los ingresos son el insumo de los movimientos de tarjetas de crédito y débito, pero que en la actualidad no se están revisando, debido a la cantidad de trabajo que existe por la implementación de las NICPS.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, hacen referencia a la confiabilidad de la información de la siguiente manera:

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

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 de Procedimientos P-SGEC-FIN-04 de Conciliación de Movimientos Tarjetas de Crédito y Débito, indica entre las responsabilidades del Asistente Administrativo, lo siguiente:

6/ Compara los estados de cuenta del Afiliado de Tarjetas, con las liquidaciones o batchs, para confirmar que lo registrado fue pagado, y establecer las diferencias. (...) / 8/ Revisa la información generada con la conciliación del período anterior para calcular los nuevos saldos de las cuentas por cobrar. (Lo subrayado y en negrita no es parte del original)

Esta situación no permite determinar con oportunidad si existen diferencias entre lo facturado y cancelado, ni realizar las correcciones en los registros, así como adoptar las medidas procedentes considerando que el atraso en la revisión de dichas conciliaciones es superior a los diez meses.

2.6 Pago de servicios Públicos

La concesionaria CORIPORT S.A., le factura al IMAS una tarifa aeroportuaria de \$17.29 por 150 m², para un total de \$2.593,50, por concepto de recuperación de costos; según consta en la factura N° 5452 del 30 de setiembre del 2017; sin embargo, dicho concepto de cobro no se encuentra incluido dentro de las obligaciones que tiene el IMAS por pagar al concesionario de esa terminal Aérea, según se desprende de la cláusula 6.11.1 de la Concesión de Obra Pública con Servicio Público de la nueva terminal de pasajeros y obras conexas del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, la cual indica literalmente lo siguiente: “El IMAS deberá cubrir los gastos por servicios de agua, telecomunicaciones, luz, mobiliario de exhibición de productos, demostraciones, y equipo, y mantenimiento de las áreas o cualquier otro que se pueda acordar con el concesionario.../.”

Dicha situación genera incertidumbre referente a si el cobro realizado es por servicios públicos o si bien se trata de un alquiler de local considerando que el IMAS, no está obligado a cancelar facturas por concepto de “recuperación de costos”, dado que este servicio o producto facturado por la empresa CORIPORT S.A., no se encuentra incluido en el contrato de concesión.

Aunado a lo anterior, en la factura que respalda los pagos efectuados a la empresa CORIPORT SA., por “recuperación de costos”, no indica cómo se determina la proporción del gasto que le corresponde pagar a la Institución, considerando que las líneas telefónicas y el mobiliario y equipo son propiedad del IMAS y que el servicio de Internet es contratado al ICE y los mismos son cubiertos por la Institución y por lo tanto no lo está pagando el concesionario CORIPORT.

2.7 Información financiera

Una revisión al 31 de octubre del 2017 de los estados financieros de las Empresas Comerciales permitió determinar que a nivel del sistema contable (SAP), no se llevan por separado los registros contables generados en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ de Liberia.

Sobre el particular el Lic. Mauricio Enrique Pana Solano, jefe de la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales, manifestó lo siguiente: “... las ventas y demás gastos se realizan de forma conjunta en cuentas comunes. No se llevan registros separados para Liberia...”. Asimismo, indicó que, en vista de la implementación de las NICPS, será necesaria la implementación de centros de costo para una mejor revisión y comprensión de las cuentas contables.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, hacen referencia a la confiabilidad de la información de la siguiente manera:

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

Asimismo, dichas normas establecen los atributos fundamentales de la calidad de la información, siendo de interés los siguientes:

“**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./ **5.6.2 Oportunidad** Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales./ **5.6.3 Utilidad** La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”.

En la conferencia final, el Máster Geovanny Cambrero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, manifestó que incorporar al sistema contable un centro de costos para las tiendas de Liberia, es oneroso y también tendría repercusiones presupuestarias porque limita la flexibilidad de ejecución el presupuesto por requerirse de modificaciones para cualquier cambio, por lo que no es conveniente por el momento, dado que la información si se puede obtener por medios alternativos y separada para la toma de decisiones; sin que lo anterior le reste la importancia de darle seguimiento al resultado obtenido por la Auditoría, en cuanto a la preparación de los estados financieros.

Al respecto esta Auditoría considera que las razones dadas de no llevar los registros contables de las Tiendas Libres de Liberia de forma separada y tienen los medios para determinar la información; hace innecesaria la recomendación para este resultado.

2.8 Control del inventario

En la revisión efectuada a los ajustes del inventario de mercaderías de las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ, correspondientes a los meses de febrero, marzo abril, mayo y junio del 2017, se determinó que las justificaciones que se incorporan en dichos documentos no corresponden a situaciones donde se evidencie el análisis de la razonabilidad y validez de los ajustes; ya que no se indican las causas que originaron las diferencias de sobrante y faltantes en la toma física del inventario.

En el siguiente cuadro se muestra una diferencia de inventario de \$1.407.14, generada en los ajustes realizados por toma física.

CUADRO N°1
Detalle de ajustes realizados al Inventario

AJUSTES AL INVENTARIO	Fecha	Número	Monto de los Ajustes \$	
			Ajuste de más en el inventario	Ajuste de menos en el inventario
Ajuste de entrada de inventario/toma física	04-02-2017	2171	779,38	
Ajuste de salida de inventario/ toma física	04-02-2017	2172		521,66
Ajuste de entrada de inventario/toma física	15-03-2017	2199	629,64	
Ajuste de salida de inventario/ toma física	15-03-2017	2200		1.150,27
Ajuste de entrada de inventario/toma física	04-04-2017	2223	279,68	
Ajuste de salida de inventario/ toma física	04-04-2017	2224		566,96
Ajuste de entrada de inventario/toma física	15-05-2017	1328	2.527,30	
Ajuste de salida de inventario/ toma física	15-05-2017	1327		2.927,51
Ajuste de entrada de inventario/toma física	19-06-2017	2258	725,27	
Ajuste de salida de inventario/ toma física	19-06-2017	2257		1.182,01
Total			\$ 4.941,27	\$ 6.348,41
Perdida de inventario.				\$ 1.407,14

Al respecto, es importante indicar que los ajustes de inventario los realiza la Administradora de las tiendas ubicadas en el AIDOQ de Liberia, mismas que son aprobados en Alajuela, por la Jefe de

Mercadeo y Ventas de las Empresas Comerciales. En consulta realizada mediante correo electrónico del 24 de octubre del 2017, a la Licda. Vera Bonilla, Administradora de dicha tienda sobre las causas de las diferencias de inventario, indicó a esta Auditoría que se debe a errores humanos y de sistema.

Asimismo, en consulta realizada a la Licda. Flor de María Montoya Mora, Jefe de Mercadeo y Ventas, sobre el proceso de los ajustes al inventario, indicó lo siguiente:

“(…) Se recibe una solicitud de parte del Coordinador de Categoría quien envía un correo indicando que se requiere un ajuste de inventario que está ingresado. Generalmente, el Jefe de Mercadeo es quien aprueba estos ajustes. El Jefe de Mercadeo lleva un archivo digital en donde conserva cada aprobación por tienda y es una réplica de lo que emite el módulo LDCOM. No se hace en forma física por la cantidad de papel que representa. No existe un procedimiento establecido claro y conciso sobre ajustes de inventario y esta función se hace aduciendo deber de obediencia porque es un proceso importante en las tiendas para efectos de controles de inventarios/ (…)”.

En cuanto al establecimiento de acciones y controles sobre la administración, uso y conservación de los inventarios, el manual de “Normas de control interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República”, establece lo siguiente:

“Norma 1.2: “Objetivos del SCI/ El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:/ a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo. /b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales/ c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales/ d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.”.

“Norma 4.3 “Protección y conservación del patrimonio/ 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, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, 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).

En cuanto al procedimiento para la elaboración de ajustes al inventario, es importante indicar que en el informe AUD. AUD 040-2015, denominado “DIFERENTES ASPECTOS PRESUNTAMENTE IRREGULARES, RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS”, esta Auditoría emitió la recomendación 4.18, en la cual se cita textualmente: “Elaborar un manual de procedimientos con sus respectivos formularios, que regule la administración y la interrelación del inventario de mercaderías de las Tiendas Libres en todas sus modalidades (Bodega Principal, Reexportación, Promociones, Reparaciones, Destrucción, Tiendas Libres); sin embargo, se encuentra en proceso de revisión y aprobación respectiva.

2.9 Uso y mantenimiento de activos

En visita realizada en las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber, se determinó que la puerta que instaló el IMAS, para cerrar la tienda número 2 (tienda de llegada), no se encuentra funcionando adecuadamente; ya que presenta un desperfecto en los roles, lo cual ocasiona problemas al abrirla y cerrarla.

Al respecto, la vendedora Dinnia Arriola Somarribas, manifestó a esta Auditoría que la puerta de la tienda de llegadas, desde hace mucho tiempo se encuentra desmontada y cuesta tanto abrirla como cerrarla. Asimismo, manifestó que el asunto se le ha informado de forma verbal a la Licda. Vera Bonilla, Administradora de la Tienda, quien ha solicitado al personal de mantenimiento la reparación respectiva; sin embargo, la situación no se ha corregido y la puerta sigue presentando el mismo problema, y para cerrar la puerta han tenido que pedir ayuda a los guardas o cajeros.

Al respecto, se le consultó a la Licda. Vera Bonilla Ordoñez, Administradora de las Tiendas Libres, quien manifestó lo siguiente: “...si existe un problema con la puerta de entrada de la tienda de llegadas (2). Esto por cuanto es muy difícil abrirla y cerrarla. Existe el riesgo de que un empleado al hacer la apertura o cierre pueda lesionarse porque debe hacer mucha fuerza para lograrlo. Además, la puerta puede quebrarse por el roce con el piso...”.

Es importante indicar que la Sra. Bonilla, Administradora de la Tienda, le comunicó mediante correo electrónico del 09 de agosto del 2016, a la Administradora General de las Empresas Comerciales y al Subgerente de Gestión de Recursos, el problema existente con la puerta.

En vista de que ha transcurrido más de un año desde que se comunicó el problema y no ha sido resuelto; se evidencia que no se han realizado las acciones necesarias para solventar el problema que presenta la puerta de la tienda N° 2, lo cual además de constituir un riesgo para las personas que laboran y visitan la tienda, también expone a riesgos de pérdidas económicas al no tener certeza de que se cierre adecuadamente y dejar expuesta la mercancía que se dispensa en la tienda.

Con respecto a las medidas de seguridad que deben tener los lugares de trabajo, el artículo 282 del Código de Trabajo (Ley N°2), establece:

“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.”. (La negrita y 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)

Asimismo, la sub norma 4.3.3 “Regulaciones y dispositivos de seguridad”, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro (...).” (El subrayado no corresponde al texto original)

Además, de acuerdo con el Manual de Cargos de Empresas Comerciales, vigente desde el 01 de octubre del 2011, dentro de las responsabilidades designadas al Coordinador de Punto de ventas, se encuentra: “5. Velar porque el estado físico de las instalaciones donde se ubican los Centros de Venta se encuentre en óptimas condiciones”.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que es necesario adoptar medidas administrativas acordes a las necesidades y/o a los intereses institucionales, con el propósito de eliminar algunas prácticas inconvenientes y deficiencias de control, tales como: -que los propios vendedores anulen las facturas de ventas utilizando los accesos al sistema informático, asignados al Coordinador de Punto de Ventas; así como mejorar la supervisión de los procesos relacionados con la administración e interrelación de los inventarios, por cuanto se realizan ajustes al inventario sin una justificación y/o investigación de las diferencias que se ajustan, situaciones que constituyen importantes deficiencias de control interno.

Adicionalmente, la falta de una oportuna y adecuada supervisión por parte de las jefaturas, en procesos importantes como ventas y el control del inventario de la tienda, así como la carencia de una persona responsable de la apertura y cierre de las tiendas, constituye un alto riesgo económico para la Institución; ya que ante eventuales pérdidas de mercancías o daños al local no se cuenta con una persona sobre la cual esté debidamente designada la responsabilidad de las tiendas y más bien esta diluida entre todas las personas colaboradoras que tienen acceso a la tienda, en todo momento.

Por otra parte, la carencia de recursos tecnológicos adecuados y necesarios tiene una afectación en el servicio de atención a los clientes y la capacidad instalada de las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ de Liberia; ya que no son suficientes para realizar de forma oportuna y ágil el proceso de facturación de ventas.

En virtud de lo expuesto, se estima necesario que la Administración adopte a la mayor brevedad acciones administrativas, con el propósito de subsanar las deficiencias identificadas y prevenir la materialización de los riesgos asociados a las actividades y procesos auditados.

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.º 8292, disponen de diez días hábiles para

ordenar la implantación de las recomendaciones, contados a partir de la fecha de recibido de este informe.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 36, 38 y 39 de la Ley N.º 8292:

“Artículo 36. _ **Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. /b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

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

4.1 Gestionar con los representantes del sistema informático LDCOM, modificar el sistema de punto de ventas, propiamente el módulo de inventarios y facturación, de forma tal que el sistema únicamente pueda facturar artículos que se encuentren en existencia. Asimismo, solicitar al Área de Tecnologías de la Información Institucional, la colaboración sobre este proceso de modificación al sistema LDCOM. (Ver aparte de resultados 2.3)

4.2. Solicitar a la empresa concesionaria CORIPORT SA, indicar en las facturas, el concepto de cobro según lo establecido en la cláusula 6.11.1 de la Concesión de Obra Pública con Servicio Público de la nueva terminal de pasajeros y obras conexas del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós; asimismo, aportar una copia de las actualizaciones tarifarias vigentes y de aplicación en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros, con el fin de documentar apropiadamente los desembolsos efectuados por la Institución por ese concepto. (Ver aparte de resultados 2.6.)

A LA ADMINISTRADORA GENERAL DE EMPRESAS COMERCIALES

4.3. Ordenar al jefe de la Unidad Administrativa de las Empresas Comerciales, proceder a realizar la actualización de las conciliaciones de los movimientos de tarjetas de crédito y débito de las cuentas 3000011 Bancrédito, y 3000010 Credomatic, con la finalidad de que se realicen oportunamente las conciliaciones de los movimientos de tarjetas de débito y crédito, así como la detección y corrección oportuna de posibles inconsistencias en el proceso de manejo y control del efectivo. Adicionalmente, supervisar la oportuna realización de esa labor. (Ver aparte de resultados 2.5.)

4.4. Ordenar al jefe de la Unidad Administrativa, suspender la práctica de recibir y cancelar, facturas a nombre de CORIPORT SA., por concepto de recuperación de costos, o que no se encuentren apegadas a lo establecido en la “Concesión de Obra Pública con Servicio Público Nueva Terminal de Pasajeros y obras conexas”. (Ver aparte de resultados 2.6)

4.5. Disponer las acciones que correspondan para que la actividad de anulación de facturas únicamente sea realizada por el personal designado para tal función. Asimismo, incorporar un procedimiento alternativo para cuando no haya personal autorizado para la anulación de facturas. (Ver aparte de resultados 2.1.)

4.6 Gestionar la reparación o reemplazo de la puerta del local comercial número 2 (tienda de llegada) que opera el IMAS, en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós Ver aparte de resultados 2.9.)

4.7 Realizar las gestiones necesarias con el fin de determinar la conveniencia Institucional de asignar a la Administradora de las Tiendas Libres de Liberia, un horario laboral que se ajuste al proceso operacional que se desarrolla en las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, de conformidad con la disponibilidad plazas asignadas como jefe de tienda para laborar en las Tiendas Libres Liberia. Ver aparte de resultados 2.2.)

4.8 Establecer acciones tendientes a minimizar los riesgos inherentes a la falta de supervisión en las tiendas libres ubicadas en el AIDOQ, cuando no se cuente con personal para ejercer esa función, de acuerdo con los resultados incluidos en el apartado 2.2 de resultados.

4.9 Determinar la necesidad de dotar de equipo de cómputo adicional en las tiendas libres del AIDOQ de Liberia y realizar las gestiones correspondientes ante el Área de Tecnologías de Información, para la adquisición e instalación de los equipos de cómputo requeridos en las Tiendas Libres ubicadas en el AIDOQ. (Ver aparte de resultados N° 2.4.)

4.10 Suspender la práctica de aprobar y realizar ajustes al inventario, que no cuenten con una justificación razonable y valida sobre las diferencias que serán ajustadas. (Ver aparte de resultados N° 2.8).

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	1 mes	31 de agosto del 2018
4.2	1 mes	31 de agosto del 2018
4.3	1 mes	31 de agosto del 2018
4.4	1 mes	31 de agosto del 2018
4.5	3 meses	31 de octubre del 2018
4.6	5 meses	31 de diciembre del 2018
4.7	6 meses	31 de enero del 2019
4.8	11meses	30 de junio del 2019
4.9	2 meses	30 de setiembre del 2018
4.10	1 mes	31 de agosto del 2018

Hecho por:
Máster Eliécer Castro Jiménez
PROFESIONAL EJECUTOR

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

AUDITORIA INTERNA
Agosto-2018