

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE  
LAS COMPRAS DE MERCADERÍA DE LAS TIENDAS LIBRES**

**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 para el año 2011.

**1.2. Objetivo general**

El objetivo principal consistió en evaluar que las compras de mercadería se ajusten a los principios de racionalidad y economicidad.

**1.3. Alcance y período del estudio**

El estudio consistió en evaluar la racionalidad y economicidad de las compras de mercaderías y el cumplimiento efectivo de los controles aplicables, para ello se procedió a evaluar si los procedimientos aplicados para la determinación, adquisición, frecuencia, cantidad y características de las mercaderías adquiridas se ajustan tanto a los principios citados, así como a la conveniencia institucional. El periodo de estudio abarcó del 01 de enero al 31 de diciembre del 2010, extendiéndose en los casos que se considero necesario, al 07 de julio del 2011.

Para llevar a cabo este estudio se utilizaron como criterios de evaluación en el examen del sistema de control interno aplicado al proceso de compras de mercaderías en las Tiendas Libres, lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad: Reglamento de Compra de Mercadería para la Venta, Procedimiento para Compra de Mercadería para la Venta, Ley General de Aduana N° 7557, Normas de Control Interno para el Sector Publico y la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

El estudio se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE), el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría interna de aplicación y aceptación general.

#### **1.4. Comunicación Verbal de los Resultados**

En reunión celebrada el 09 de mayo del 2012, en la oficina de la MBA. Marianela Navarro Romero, Subauditora General, se comunicaron los resultados del presente informe a los señores (as): Lic. Fernando Sánchez Matarrita, Subgerente de Gestión de Recursos a.i. y el Lic. Geovany Flores Miranda, Administrador General de Empresas Comerciales, asimismo el 10 de mayo de ese mismo año, se efectuó la comunicación respectiva al Máster Ramón Alvarado Gutiérrez, Proveedor Institucional; en las cuales no se efectuaron observaciones.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1. Aspectos relativos a la adquisición de mercaderías**

#### **2.1.1. Actas de la Comisión de Recomendación de Compras del Programa de Empresas Comerciales**

En la revisión efectuada a las actas números 02-2011, 03-2011 y 06-2011, se determinó que se recomendó la compra de mercaderías al proveedor Varela Internacional S.A., el cual a la fecha de la aprobación de la compra, mantenía el Registro de Proveedores Institucionales vencido, es importante mencionar que este requisito es una condición indispensable para realizar las compras a los proveedores.

Tal situación, se evidenció en la revisión que se efectuó al acta número 002-2011 del 18 de febrero del 2011, según se desprende en el folio 0113, por votación unánime se tomó el acuerdo número 125-2011, el cual se refiere a la aprobación del pedido número 166-2011, por un monto de USD 16.527.96, correspondiente al Proveedor Varela Internacional S.A.

Según se pudo verificar en el folio número 007 del acta precitada, el Lic. Ramón Alvarado Gutiérrez, Proveedor Institucional, en su condición de Secretario de la Comisión de Recomendación de Compras, del Programa de Empresas Comerciales, aportó el documento

que indicaba que el proveedor “Varela Internacional S.A.”, tenía el registro de proveedores vencido desde el 14 de julio del 2010.

Sobre el particular, el artículo 33 del Reglamento de Compra de Mercadería para la Venta, literalmente dispone: **“De la renovación de documentos:** Los proveedores inscritos en el Registro objeto del presente Reglamento, no están obligados a solicitar nuevamente su incorporación en caso de tener su registro desactualizado, sino que será suficiente renovar aquellos documentos legales que están vencidos y notifiquen cualquier cambio en su condición.”.

Esta Auditoría Interna, procedió a darle seguimiento al acuerdo 125-2011 aprobado en la sesión 002-2011, con la finalidad de determinar si finalmente el producto fue adquirido; determinándose que veintidós días después o sea el 10 de marzo del 2011, la Comisión se reunió para tratar un único punto, referente a la revocatoria del pedido que se le realizó al proveedor “Varela Internacional S.A.”, así se desprende del acta número 003-2011, del 10 de marzo del 2011.

Dicha situación evidencia la necesidad de llevar un adecuado monitoreo del estado de cada proveedor incorporado en el Registro de Proveedores Institucional, con la finalidad de maximizar la utilización de los recursos institucionales.

### **2.1.2. Verificación del cálculo del lote económico**

El cálculo del lote económico se realiza de forma manual, utilizando para ello, la incorporación de información por artículo y categoría del producto a comprar en hojas electrónicas de Excel; sin embargo, por el alto volumen de las transacciones a realizarse se incrementa el riesgo de vulnerar la integridad de la información.

Según información brindada el día 23 de junio del 2011, por el Lic. Vladimir Savov Dishev, Encargado de Logística de las Empresas Comerciales del IMAS, para el cálculo del lote económico se utiliza la venta máxima, la cual consiste en la cantidad de artículos vendidos en el mes de mayor venta de los últimos seis o doce meses, según corresponda, esto se debe a que las ventas tienen un comportamiento irregular, ya que en algunos meses se vende más productos que en otros meses. Adicionalmente, el Lic. Savov Dishev, indicó que no se utiliza el sistema WEB de punto de ventas LDCOM, para realizar el cálculo del

lote, debido a que este sistema no permite ingresar los insumos a tiempo, y que no se ha podido probar cómo funciona el cálculo del lote económico en este sistema.

Por otra parte, indicó el funcionario Savov, que para el caso de perfumería y licores, los artículos que componen el 80% de las ventas se compran a 4 meses y los que componen el 20% de las ventas, se compran a tres meses. Para el caso de artículos de lujo, las sub categorías y marcas, que componen el 80% de las ventas, se compran a 4 meses, y los que componen el 20% de las ventas, se compran a 3 meses. Concluye el funcionario Vladimir Savov Dishev indicando que se utiliza la misma fórmula para el cálculo del lote económico, solamente que en perfumería y licores se aplica por artículos y en línea de lujo y electrónica, se aplica por sub categoría y marca.

En relación con lo expuesto, se considera procedente indicar que se aplican diferentes métodos para realizar el cálculo del lote económico, y aún cuando, se trata de situaciones diferentes de compra (una compra de artículos de lujo y la otra compra de licores), estos procedimientos o cálculos no se encuentran definidos claramente en el Manual de Procedimiento para la Compra de Mercadería para la Venta.

Sobre el particular, se debe mencionar lo dispuesto en el Manual del Procedimiento para la Compra de Mercaderías para la venta de las Tiendas Libres, en la operación número 01, que indica que el funcionario encargado de logística, elabora el RTC-01 Reporte sugerido del lote de mercadería, tomando la información sobre las existencias y la rotación del inventario del Sistema de Punto de Ventas, cada fin de mes según corresponda, ya sea proveedores internacionales o nacionales, es importante indicar que la fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Cantidad de Lote a comprar} = \text{Venta Máxima mensual de los últimos doce meses} * 4 - (\text{Existencias} + \text{Tránsito})$$

Dicho lo anterior, tal situación es producto de la falta de aplicación del sistema de punto de venta LDCOM, que permita el ingresar los insumos que determinen de forma automatizada el cálculo del lote económico.

### **2.1.3. Verificación del Inventario que se utiliza en el cálculo del lote económico.**

En relación al procedimiento para determinar la frecuencia de las mercaderías compradas, se procedió a solicitarle al funcionario Vladimir Savov Dishev, los listados de inventario, compras y ventas, del período comprendido entre el 01 de diciembre del 2010 y el 31 de mayo del 2011. De conformidad con la revisión efectuada al inventario de existencias, el cual es parte de la fórmula que determina el cálculo del lote económico, se determinó que existen diferencias de cantidades entre el inventario que indica el sistema LDCOM al 31 de mayo del 2011, con respecto al inventario que determinó esta Auditoría para ese mismo período. Tal situación genera que el cálculo del lote económico se realice con información inexacta, lo cual puede generar una mala estimación de las mercaderías que se recomiendan adquirir a la Comisión de Recomendación de Compras, del Programa de Empresas Comerciales.

Lo anterior, quedó evidenciado al realizarse la reconstrucción del inventario del período evaluado (01-12-2010 al 31-05-2011), para tal efecto el día 21 de junio, se le solicitó al funcionario Savov Dishev suministrar los archivos de los inventarios finales al 30 de noviembre del 2010 y al 31 de mayo del 2011, así como los archivos en unidades de las ventas y de las compras realizadas durante el citado período evaluado, con la finalidad de verificar el inventario que se utiliza en el cálculo del lote económico se procedió a aplicar el siguiente procedimiento:

1. Al inventario final del 30 de noviembre del 2010, se le sumaron las compras en unidades realizadas del periodo evaluado.
2. Se le restaron las ventas en unidades.
3. Se sumaron o restaron los ajustes al inventario, según cada caso.
4. El 07 de julio del 2011 se procedió a cotejar (el inventario final según Auditoría y el inventario final según Empresas Comerciales al 31 de mayo del 2011) la información suministrada por el funcionario Savov, la cual dio origen a las diferencias determinadas en el inventario. Esta Auditoría pudo determinar que la documentación que se utilizó para determinar las diferencias de inventario corresponden a los documentos originados o emitidos por el sistema de inventario. La situación descrita, valida que existe una

diferencia entre el inventario final al 31 de mayo del 2011 determinado por la Auditoría y el listado de inventario que suministró dicho funcionario.

Finalmente, se obtuvo como resultado de esa operación, el inventario final al 31 de mayo del 2011. Referente a ello, en el Anexo N° 1 se muestra el detalle de las diferencias de las unidades de ventas y compras realizadas, del 01 de diciembre del 2010 al 31 de mayo del 2011, entre esta Auditoría Interna y la Unidad de Logística de las Empresas Comerciales.

#### **2.1.4. Registro de ingreso de mercadería**

En la revisión efectuada al procedimiento de registro de las compras en el sistema de inventario, se determinó que no se acostumbra, por parte de la Unidad Administrativa de las Tiendas Libres, que tienen a cargo el proceso de registro del inventario, entregar al responsable de la bodega, fotocopia de los documentos con que se realizaron los movimientos de inventario, esto con la finalidad de que el encargado de la bodega y custodia de los bienes, pueda conciliar, cotejar y comprobar los registros realizados.

En la entrevista realizada el 7 de julio del 2011, a la bachiller Violeta Gutierrez Prudente, Encargada de Bodega, indicó que “Actualmente no recibo ningún documento para revisar los ingresos finales que se realizan al inventario”; por lo que el responsable de la bodega no tiene conocimiento de los movimientos que se realizan en el inventario a su cargo.

Lo expuesto anteriormente, es ocasionado por la ausencia de un procedimiento de control, que asigne al encargado de realizar los registros del inventario, la labor de entregarle al responsable de la bodega, fotocopia de los documentos con los cuales se afecta el inventario, sean actualizaciones por ingresos de mercaderías o por ajustes al inventario.

#### **2.1.5. Sobre la inspección física a los puntos de ventas en el Aeropuerto Juan Santamaría**

Esta Auditoría, con el interés de determinar la efectividad del servicio que presta el personal de las Tiendas Libres del IMAS y evaluar el riesgo denominado “Pérdida de imagen y disminución de utilidades”, durante el proceso de preventa, venta, empaque, cobro y entrega del producto, realizó una inspección el día 07 de julio del 2011 en las instalaciones de las Tiendas N° 13 y 15, en las cuales se vende las categoría de Licores, Perfumería,

Electrónicos y Artículos de Lujo. En la inspección efectuada se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto al protocolo de venta, se observó que en ambas tiendas el vendedor procede a mostrar los productos al cliente, posteriormente y de realizarse la venta se le solicita el pasaporte junto con el pase de abordaje; esto con la finalidad de registrar y facturar la venta en el sistema; una vez realizada la venta, el vendedor procede a empacar el producto y le entrega el producto al cliente, o bien procede a llevar el producto hasta el área de chequeo de la aerolínea (caso de transbordo). Sobre el particular, la indagación efectuada por esta Auditoría a un grupo de clientes, respecto de cómo consideraban la atención y servicio brindado, arrojó resultados satisfactorios, permitiendo constatar que el servicio brindado es eficiente.

Con respecto, al tiempo que tarda un cliente en realizar el proceso completo de compra, en el caso del Local N° 13, el señor Jefry Meza, Supervisor de Tienda, señaló que en promedio se tardan 6 minutos, mientras que en el Local N° 15, el señor Esteban Solís, Supervisor de Tienda, señaló que en promedio se pueden durar 8 minutos; sin embargo, aclaró que ese tiempo es relativo, ya que cada cliente es diferente.

Referente a lo anterior, esta Auditoría procedió a verificar –in sitio– el protocolo de ventas aplicado por los vendedores de los locales N° 13 y 15 de las tiendas libres ubicadas en el Aeropuerto Juan Santamaría, determinando que el tiempo que tardan los vendedores en atender, registrar la información, facturar, cobrar, empacar el producto y entregar la mercadería de un cliente, dura en promedio 3 minutos y 22 segundos (local N° 13) y 5 minutos y 30 segundos (local N° 15). En vista de los resultados obtenidos, se hace el reconocimiento de la efectividad en el servicio que se brinda, considerando que el tiempo que tardó un cliente en realizar el proceso completo de compra no superó los seis minutos.

Con respecto al riesgo denominado “Pérdida de imagen y disminución de utilidades”, los resultados obtenidos evidencian que se encuentra razonablemente controlado; no obstante, se estima conveniente continuar monitoreándolo, mediante la aplicación de encuestas de opinión y evaluaciones de tiempo-movimiento.

### **3. CONCLUSIONES**

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, esta Auditoría concluye lo siguiente:

El Sistema de Control Interno de la unidad responsable de calcular y determinar la cantidad de mercadería a comprar por parte de las Empresas Comerciales, es susceptible de mejoras significativas, ya que presenta una serie de debilidades de control en el cálculo del lote económico, esto debido a que se determina la cantidad a comprar mediante la aplicación y manipulación de hojas electrónicas de Excel, a pesar de disponerse de una aplicación automatizada para efectuar dicho cálculo. Dada esta condición, existe una alta probabilidad de que la calidad de la información generada no salvaguarde la integridad, confiabilidad, oportunidad y utilidad en el procesamiento y generación de información requerida para determinar el lote económico.

En relación a la aplicación de los principios de racionalidad, economicidad y conveniencia institucional en los procedimientos aplicados para la determinación, adquisición, frecuencia, cantidad y características de la mercadería a comprar, el estudio permitió determinar importantes deficiencias relacionadas principalmente con los factores o criterios que actualmente son aplicados para determinar el lote económico de las mercaderías a comprar que no se encuentran actualizados en el Manual de Procedimientos de Compras de Mercaderías; aprobación de compras a proveedores que tienen el Registro de Proveedores Institucionales vencido y la omisión en el intercambio de información entre la Unidad Administrativa de las Tiendas Libres y el Responsable de la Bodega de Empresas Comerciales, relacionada con el registro en el sistema de inventarios. Estas situaciones demandan que se implementen acciones inmediatas para fortalecer el Sistema de Control Interno mediante la implementación de medidas correctivas de estas debilidades de control que garanticen de forma razonable una seguridad en la protección y manejo de las compras de mercadería de las tiendas libres .

#### 4. RECOMENDACIONES

##### **Disposiciones legales sobre recomendaciones**

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar al Lic. Ramón Alvarado Gutierrez, Proveedor Institucional y el Lic. Geovany Flores Miranda, Administrador General de Empresas Comerciales, 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 recibido de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones.

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

**Artículo 36.\_ Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera: /a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. /b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 38.\_ Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. / La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el

expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

## **AL PROVEEDOR INSTITUCIONAL**

**4.1.** Implementar los procedimientos de control pertinentes para actualizar y dar seguimiento a las fechas de vencimiento del registro de proveedores Institucional, específicamente lo relacionado con el Área de Empresas Comerciales. (Véase punto 2.1.1 del aparte de resultados)

## **AL ADMINISTRADOR GENERAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALES**

**4.2.** Valorar en coordinación con el Área de Desarrollo Informático, la implementación del módulo “WEB“del sistema “Punto de Ventas LDCOM” de las Tiendas Libres, con la finalidad de determinar de forma automatizada el cálculo del lote económico. (Véase punto 2.1.2 del aparte de resultados)

**4.3.** Actualizar el “Procedimiento para Compra de Mercadería para la venta”, punto RTC01 del Manual de Procedimientos de Compras de Mercaderías, en función a los criterios que actualmente se utilizan para determinar el lote económico. (Véase el punto 2.1.2 del aparte de resultados)

**4.4.** Analizar las diferencias determinadas en el punto 2.1.3, expuestas en el Anexo N° 1, del presente informe y de conformidad con los resultados obtenidos, proceder a gestionar las acciones correspondientes, dejando evidencia de ello.

**4.5.** Implementar los procedimientos de control para que el (la) encargado (a) de registrar los movimientos al inventario de las Tiendas Libres, le entregue una copia del documento que origina los ingresos o ajustes de mercadería al (la) responsable de la bodega, para que éste (a) concilie, coteje y compruebe los registros realizados al inventario. (Véase punto 2.1.4. del capítulo de resultados)

**Hecho por**  
**Lic. Eliécer Castro Jiménez**  
**PROFESIONAL EJECUTOR**

**Revisado y aprobado por**  
**Licda. María Celina Madrigal Lizano**  
**COORDINADORA DE AUDITORIA**

**AUDITORÍA INTERNA**  
**MAYO, 2012**

**ANEXO N° 1**  
**Detalle de las unidades de ventas y compras realizadas**  
**del 01 de diciembre del 2010 al 31 de mayo del 2011**  
**En dólares estadounidenses**

Artículos	Inventario final al 30/11/2010	Más Compras	Menos Ventas	Más – Menos Ajuste	Inventario final según Auditoría 31/05/2011	Inventario según Tiendas Libres al 31/05/2011	Diferencia en unidades determinadas por la Auditoría	Monto económico de las diferencias del inventario
<b>Tamborito</b>	0	2400	37		2363	2363	0	0
<b>ABSOLUT 750 MLS</b>	2453	0	437	(2)	2014	2018	4	29,84
<b>MARQUES DE CACERES 750 ML RIOJA</b>	211	3180	908	(17)	2466	1678	(788)	(6.579,80)
<b>JOHNNIE WALKER 1 L RED LABEL</b>	254	2664	1483	597	2032	1606	(426)	(4.123,68)
<b>STOLICHNAYA 1 L RUSSIAN VODKA</b>	582	4436	3050	(28)	1940	1102	(838)	(5.312,92)
<b>SALICSA 50 ML mini pack</b>	326	1680	971	(7)	1028	1037	9	41,40
<b>JACK DANIEL'S BOTELLA</b>	405	1452	704		1153	674	(479)	(5.561,19)
<b>GREY GOOSE two pack precio especial</b>	117	1452	826	(10)	733	576	(157)	(5.603,33)
<b>VEUVE CLICQUOT 750 ML PONSARDIN BRUTT</b>	369	900	581	(1)	687	507	(180)	(6.764,40)
<b>ZACAPA duo pack23 años</b>	237	1920	1282	(2)	873	426	(447)	(22.126,50)
<b>MARLBORO RUEDA 200/20 LIGHTS K/S FTB JUMBO W/WHI</b>	994	4450	2698	(7)	2739	1665	(1074)	(10.686,30)
<b>SONY ESONBCG-34HLD4 CARGADOR BATERIA ALKALINA</b>	21	85	49		57	40	(17)	(250,92)
<b>TOTALES</b>	6558	24819	13171	523	18729	14336	(4393)	(66.937,80)

**AUDITORÍA INTERNA**  
**MAYO, 2012**