

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE  
LAS COMISIONES SOBRE VENTAS EN LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHOS**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>5</b>
<b>2. RESULTADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. RECONOCIMIENTO DE UN 3% DE COMISIÓN SOBRE VENTAS.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. MÓDULO DE PUNTO DE VENTAS Y FACTURACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3. CÁLCULO DE SUMAS CANCELADAS POR CONCEPTO DE COMISIONES SOBRE VENTAS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4. PROCESO DE CÁLCULO DE COMISIONES SOBRE VENTAS. ....</b>	<b>13</b>
<b>2.5. ROTACIÓN DE VENDEDORES. ....</b>	<b>14</b>
<b>2.6. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA QUE REGULA EL RECONOCIMIENTO DE COMISIONES SOBRE VENTAS. ....</b>	<b>15</b>
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>18</b>
<b>5. ANEXOS.....</b>	<b>23</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### ***¿Qué examinamos?***

El objetivo de la presente auditoría fue comprobar la correcta aplicación de los pagos efectuados a los empleados de las Tiendas Libres de Derechos (T.L.D.), por concepto de comisiones sobre ventas.

### ***¿Por qué es importante?***

El IMAS, por ley, tiene asignada la explotación exclusiva de las Tiendas Libres de Derechos, misma que está regulada dentro del Régimen Aduanero Especial, lo que implica que toda mercadería adquirida por la institución para satisfacer dicha modalidad, se encuentra libre del pago de tributos y debe ser destinada, exclusivamente, para las ventas en Tiendas Libres. Por este motivo, esta Auditoría Interna realiza una fiscalización continua y permanente sobre la actividad comercial ejecutada en dicha área, en esa línea, el tema de las comisiones sobre ventas que se le paga a los vendedores de las Tiendas Libres, la cual es considerada una actividad riesgosa por la naturaleza y vulnerabilidad del manejo del cálculo de las comisiones, esto conlleva la participación de este Despacho como fiscalizadores, tanto de la evaluación del cumplimiento, suficiencia y validez de los convenios y procedimientos de control establecidos para dicho fin, como el examinar los procedimientos y gestiones del pago que se efectúa a los vendedores por concepto de comisiones sobre ventas que se le cancelan a los vendedores y coordinadores de punto de venta, de las Tiendas Libres.

### ***¿Qué encontramos?***

Una vez concluida la presente auditoría, este Despacho encontró que en las Empresas Comerciales, se efectuaron pagos a los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas, por concepto del 3% de comisiones sobre ventas, que no están aprobadas por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda. Asimismo, que las ventas realizadas por los vendedores aportados por los proveedores de la categoría de artículos de Licores, son facturadas en los códigos de los grupos de vendedores contratados por el IMAS, de forma tal, que las ventas en cuestión, son consideradas como parte de las ventas sujetas al pago de las comisiones que se les cancelan a éstos.

Se detectaron diferencias en los cálculos de las comisiones sobre ventas canceladas a los vendedores de las Tiendas Libres de Derechos, situación que evidencia la ausencia de supervisión y revisión de dicho proceso. Por otra parte, no existe una asignación y

rotación, formalmente establecida y aprobada por las instancias competentes, que establezca los parámetros de rotación de los vendedores de las T.L.D. Finalmente, el procedimiento aplicado para el cálculo y pago de las comisiones sobre ventas se encuentra desactualizado, ya que el mismo no se revisa ni aplica en el momento de ejecutar dicha actividad.

En conclusión, esta Auditoría Interna, considera que el proceso de cálculo y pago de comisiones sobre ventas es susceptible de oportunidades de mejora en los componentes de control vinculados con actividades de control, sistemas de información y seguimiento, ya que se detectaron situaciones que requieren ser reguladas, modificadas y actualizadas que permitan brindar una seguridad razonable en los controles aplicados en el proceso objeto de fiscalización.

### **¿Qué sigue?**

Dadas las debilidades encontradas, esta Auditoría Interna emitió recomendaciones a las personas que ocupan los puestos de Subgerente de Gestión de Recursos y Administradora General del Área de Empresas Comerciales, dentro de las cuales cabe destacar las siguientes: actualizar y modificar el procedimiento de pago de comisiones; suspender la práctica de cancelar comisiones por concepto del 3% por ventas de otras categorías; gestionar la recuperación de los dineros cancelados de forma improcedentes por errores en el cálculo de las comisiones y pagos de comisiones no autorizadas; establecer procedimientos de control orientados a regular la distribución de las metas y ventas por vendedor, indiferentemente de la modalidad de contratación, así como la aplicación y reconocimiento del pago de la comisión sobre ventas; gestionar el funcionamiento, operación y actualización del módulo que emite el reporte de comisiones por vendedor del sistema Logical Data COM; implementar los controles necesarios para distribuir y designar formalmente, los vendedores en cada categoría de productos que se venden en las Tiendas Libres; suspender la práctica de considerar en el pago de las comisiones sobre ventas de la categoría de Licores, las ventas realizadas por los vendedores aportados por los proveedores; coordinar con el Área de Tecnología de Información la creación y designación de códigos a los vendedores aportados por los proveedores; ordenar que los cálculos de las comisiones sobre ventas sea efectuado por el personal que tiene a cargo esa función en el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales; y finalmente, establecer los parámetros y criterios técnicos para rotar los vendedores, considerando la periodicidad, frecuencia, conveniencia e interés Institucional.

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA REVISION DE LOS PAGOS REALIZADOS POR CONCEPTO DE COMISIONES SOBRE VENTAS EN LAS TIENDAS LIBRES DE DERECHOS**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2016.

**1.2. OBJETIVO GENERAL**

Comprobar la correcta aplicación de los pagos efectuados a los empleados de las Tiendas Libres de Derechos (T.L.D.), por concepto de comisiones sobre ventas.

**1.3. ALCANCE Y PERIODO DEL ESTUDIO**

El estudio consistió en analizar y evaluar los criterios, procedimientos y controles aplicados para determinar y calcular el rubro de pago de comisiones, así como revisar la razonabilidad y conveniencia del porcentaje aplicado y el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable. El periodo del estudio comprendió de setiembre del 2015 a mayo del 2016.

El estudio se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevarlo a cabo, se utilizaron como criterios de evaluación, en lo que resulto 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, vigente desde 29/10/2004, versión 7 del 19/10/2012.
- ✚ Ley General de la Administración Pública. Ley N° 6227
- ✚ Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, vigente desde 29/04/2005, versión 4 del 19/06/2012.
- ✚ 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, del 08 de febrero del 2008, de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (Acuerdo N° 8304).
- ✚ Directriz GG-0884-05-2014, del 24 de mayo del 2014.

#### **1.4. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS**

En reunión celebrada el día 7 de octubre del 2017, se comunicaron los resultados del presente informe a MAE. Geovanni Cambronero Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, MBA. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i., Licda. Flor de María Montoya Mora, Jefe a.i. de Mercadeo y Ventas, Lic. Mauricio Pana Solano, Jefe a.i. Administrativo, Sra. Laura Fernández Jiménez, Técnico Administrativo y la Licda. Ivonne Villalta Aguilar, Asistente de la Subgerencia de Gestión de Recursos, en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valorada por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el apartado de recomendaciones del presente informe.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1. Reconocimiento de un 3% de comisión sobre ventas.**

La revisión efectuada sobre los porcentajes de comisión aplicados sobre Ventas, permitió determinar que el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) a través de su Programa de Empresas Comerciales, reconoce un 3% de comisión a los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas, porcentaje que no se encuentra autorizado por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, de acuerdo con el oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008.

En relación a lo anterior, se considera necesario señalar que los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas que laboran en las categorías de los artículos de

Accesorios, Electrónica y Perfumería, al efectuar ventas de otras categorías diferentes a las que cada vendedor o coordinador pertenece, se les cancela, adicionalmente, un 3% de comisión sobre ventas, al respecto, la MBA. Carolina Murillo Rodrigues, Administradora General a.i., indicó:

...Hay una tabla escalonada de comisión según la venta por categoría. Pero por la escasez de personal, a veces una vendedora tiene que estar tanto en lujo como electrónica. Como ejemplo: Si yo soy una vendedora de lujo, la tabla que me aplica es la de lujo, pero si tengo que cubrir electrónico y vendo estos productos, no se aplica la tabla escalonada como tal, sino me aplica el porcentaje como si obtuviera el 100%, por lo que se le paga el 3% de comisión. Este procedimiento desconozco si está establecido formalmente...

En virtud de lo expuesto, el IMAS ha cancelado a diferentes empleados durante el periodo comprendido entre el mes de setiembre del 2015 al mes de febrero del 2016, la suma de ¢698.973,02 (Categorías: Electrónico ¢249.419,90, Accesorios (Lujo) ¢286.706.15 y Perfumería ¢162.846.97) (en el Anexo Único del presente informe se presenta el detalle de las personas a las cuales se les ha reconocido dicho porcentaje de comisión; así como las sumas recibidas, durante el citado periodo).

Lo anterior, se contrapone a lo indicado en el oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008, de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, mediante el cual aprobó (Acuerdo N° 8304) el sistema de comisión sobre las ventas para los cargos de Vendedor y Coordinador de punto de ventas en las Tiendas Libres del IMAS, según el siguiente detalle:

Rangos	Porcentaje por pago de Comisiones por Categoría de Productos /Porcentaje		
	Licores	Perfumes	Accesorios- Electrónicos
0% a 50% de la meta	0%	0%	0%
De más de 50% a 75% de la meta	2% del exceso	2% del exceso	3.5% del exceso
De más de 75% a 100% de la meta	2,5% del exceso	2,5% del exceso	4.5% del exceso
Más de 100% de la meta	1,5% del total	1,5% del total	3% del total

Adicionalmente, dicho oficio (STAP-0153-08) indica que “se cancelará un 1% sobre el monto total de las ventas de producto discontinuado. /Los vendedores devengarán una Comisión sobre Ventas, los que no sobrepasen el 50% de las metas mensuales establecidas para su categoría, por concepto de ventas, solo devengarán el salario de contratación para el

puesto que ocupan sin remuneración adicional. /2. Rige a partir del 01 de febrero del 2008.”.

De lo expuesto, se desprende que el “sistema de comisión sobre las ventas para los cargos de Vendedor y Coordinador de Puntos de Ventas de las Tiendas Libres de Derechos<sup>1</sup>”, no contempla la cancelación del 3% como comisión adicional por las ventas realizadas en otras categorías de productos, diferentes a las que cada vendedor se encuentra asignado.

Asimismo, se considera importante mencionar que todas las actuaciones y gestiones que realice la Administración están sometidas al Principio de Legalidad, en ese sentido el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, indica, literalmente, lo siguiente: “Artículo 11.-/1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. /2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.”. (El subrayado no consta en el original)

Lo anterior, genera que en el Área de Empresas Comerciales, se estén cancelando a los Vendedores y Coordinadores de puntos de ventas, comisiones sobre ventas no autorizadas, a la vez, la ausencia de una designación formal para distribuir a los vendedores en cada categoría de productos que se venden en las Tiendas Libres; exponiendo a la institución a la materialización del riesgo de pérdidas económicas por pagos no autorizados y reconocimiento económico indebido a personal de ventas que no está asignado a una categoría dada.

En vista de lo anterior, esta Auditoría Interna remitió el oficio AI. 252-06-2016, del 06 de junio del 2016, al MAE. Giovanni Cambroner Herrera, Subgerente de Gestión de Recursos, en donde se le insto a “...impulsar acciones administrativas con el propósito de suspender la práctica de cancelar a los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas de las Tiendas Libres de Derechos, el pago de la comisión del 3% sobre las ventas realizadas de otras categorías diferentes a las que cada uno de éstos se encuentra asignado. De tal forma, que los pagos efectuados por concepto de comisiones sobre ventas, se apegue al marco normativo establecido en el Acuerdo N° 8304 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria.”.

---

<sup>1</sup> Aprobado en el Acuerdo N° 8304 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria.

Al respecto, con el oficio SGGR-230-06-2016, del 21 de junio del 2016, el Subgerente de Gestión de Recursos detallo las acciones realizadas para atender las situaciones advertidas por esta Auditoría Interna, entre las cuales se encuentran: “1. El porcentaje de comisión está establecido en las respectivas tablas por categoría. /...”, “2. Utilizar las tablas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria en el acuerdo No. 8304, para el pago de comisiones según las diferentes categorías, incluyendo producto discontinuado. /.../4. Efectuar el cálculo de las comisiones y pagar las mismas, con base al nivel de cumplimiento de la meta principal y a las metas complementarias.”.

En relación con la comunicación del Subgerente de Gestión de Recursos, el 18 de julio del 2016, esta Auditoría remitió el oficio AI. 307-07-2016, en donde se indica que las acciones implementadas y comunicadas en el citado oficio no contempla, expresamente, la suspensión de la práctica de cancelar a los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas de las Tiendas Libres de Derechos, el pago de la comisión del 3% sobre las ventas realizadas de otras categorías diferentes a las que cada uno de éstos se encuentra asignado; reiterando la importancia de apegar los pagos efectuados por ese concepto al marco normativo establecido en el (acuerdo N° 8304) oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria.

En respuesta del oficio anterior, el Subgerente de Gestión de Recursos, remitió los oficios SGGR-273-07-2016 y SGGR-274-07-2016, ambos del 26 de julio del 2016, en donde comunica la suspensión del pago de comisiones, del mes de julio del 2016, del 3% sobre ventas de productos correspondientes a otras categorías y que en su lugar se establecerían metas de ventas.

Finalmente y con respecto al cumplimiento de las situaciones advertidas en el oficio AI. 252-06-2016, esta Auditoría Interna, mediante oficio AI. 429-09-2016, del 30 de setiembre del 2016, le comunica al Subgerente de Gestión de Recursos, lo siguiente:

De conformidad con los resultados obtenidos, se concluye que el grado de cumplimiento e implementación de las consideraciones formuladas en el citado oficio, es satisfactorio, ya que mediante los oficios SGGR-229-06-2016 y SGGR-273-07-2016, del 21 de junio y 26 de julio del 2016, su persona gira instrucciones para suspender la práctica de pagar el 3% de comisión sobre ventas realizadas de otras categorías diferentes a las que el Vendedor y Coordinador de Puntos de Ventas se encuentran asignados, así como establecer un modelo de metas de ventas que incluya una meta

complementaria para las categorías en que las personas trabajadoras no figuran como “asignados” y aplicar, para determinar el cálculo de las comisiones sobre ventas, las correspondientes tablas de comisiones autorizadas por la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria. /Por lo anterior, esta Auditoría Interna se complace en destacar y reconocer los esfuerzos desplegados por su estimable persona.

## **2.2. Módulo de punto de ventas y facturación.**

La revisión efectuada al módulo de punto de facturación y ventas del sistema informático de Logical Data (LDCOM), respecto del proceso de facturación en las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, permitió determinar que los vendedores destacados en las categorías de Perfumería, Accesorios y Lujo, indiferentemente de la modalidad de contratación (proveedor-IMAS), tienen un código de ventas individual que les permite facturar las ventas realizadas; no obstante, los vendedores de la categoría de Licores no tienen códigos individuales, sino existe un solo código para el grupo de vendedores existentes en las tiendas de esa categoría, de modo tal, que en ese código facturan tanto los vendedores aportados por los proveedores, como también los vendedores contratados por el IMAS para el Área de Empresas Comerciales.

Lo anterior, se evidenció en la inspección física realizada el día 08 de abril del 2016, a la Tienda Libre N° 15 del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, en la cual se venden los artículos de la categoría de licores, donde un vendedor aportado por el proveedor Centenario Internacional S.A., realizó la venta registrada en la factura N° 1015-01-0374671, misma que fue acreditada en el sistema de facturación del punto de ventas al código del grupo de vendedores de licores N° 194, el cual, en este caso particular, estaba conformado, únicamente, por un vendedor contratado por el IMAS.

Al respecto, se le consultó a la vendedora del proveedor sobre las razones para facturar la venta en el código N° 194, a lo que indicó que no tiene código habilitado en el sistema de puntos de ventas, por lo que cualquier venta que se realice, la tiene que facturar en dicho código, el cual pertenece al grupo de vendedores contratados por IMAS.

Lo anterior, fue confirmado el día 31 de mayo del 2016 por el Lic. Claudio Chinchilla Castro, Coordinador de la Categoría de Licores, quien indicó que los vendedores aportados por los proveedores no tienen código personal para registrar las ventas y cuando “tienen que facturar lo realizan en el código del grupo IMAS”, asimismo, señaló que no se

diferencian las ventas realizadas por este tipo de vendedores, para efectos del cálculo y pago de las comisiones sobre ventas.

La situación descrita, se contrapone a lo instruido por el Lic. Geovany Flores Miranda, Ex Administrador General de Empresas Comerciales, en el oficio AEC-UMV N° 319-06-14, del 09 de junio del 2014, donde indicó, en lo de interés, literalmente lo siguiente:

...Dado que los vendedores aportados por los Proveedores realizan entre otros (sic) labores de ventas, se le instruye para distribuir tanto la meta como las ventas reales entre la cantidad total de vendedores que participan en las ventas, es decir tomando en cuenta a vendedores IMAS y proveedores de manera tal que la comisión sobre ventas de los vendedores IMAS se calcule sobre la proporción de la participación en las ventas.../ Si usted tiene 5 vendedores en una tienda 4 de ellos pertenecen al IMAS y 1 pertenece al proveedor debe de dividir la meta entre los cinco de manera tal, que si la meta y las ventas son 50 mil dólares, cada uno tendrá una meta y ventas de 10 mil dólares, pero para calcular el pago de la comisión sobre ventas para los que trabajan para el IMAS deberá tomar únicamente el monto proporcional vendido por estos vendedores IMAS dentro del grupo de ventas y **sin tomar en cuenta la venta proporcional realizada por el vendedor de proveedor**.” (El negrita y subrayado no consta en el original)

Adicionalmente, se estima conveniente referir que el artículo 8° de la Ley General de Control Interno, señala que el Sistema de Control Interno es constituido o establecido, entre otros, para “Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.”. De igual forma, se considera necesario mencionar el artículo 3° de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función Pública, el cual dispone lo siguiente:

**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 consta en el original)

La situación anteriormente comentada, obedece a que en el Área de Empresas Comerciales no tiene formalmente asignado en el sistema informático, un código individual a los vendedores que son aportados por los proveedores de la categoría de licores, de forma tal que su venta quede registrada a su nombre y no forme parte de la venta sujeta al pago de comisiones.

### **2.3. Cálculo de sumas canceladas por concepto de comisiones sobre ventas.**

La revisión de los cálculos de las comisiones sobre ventas que se le reconocen a los vendedores de las Tiendas Libres, permitió determinar que durante el periodo comprendido entre el mes de setiembre del 2015 y el mes de febrero del 2016, existen diferencias (pagos de más o de menos) en los cálculos de las comisiones sobre ventas, ya que esta Auditoría al recalcular el monto a cancelar por este concepto identificó que en el caso de 2 vendedores se les pago una suma mayor que la calcula por este Despacho y a un vendedor se le cancelo un monto menor de comisiones, lo cual provoco que el IMAS cancelará, de más, la suma de ¢22.235.85, tal situación se muestra en el siguiente cuadro.

Nombre	Mes	Comisión, según la Auditoría	Comisión, según el Área de Empresas Comerciales	Diferencia
Harold Castro Solis	Enero, 2016	¢18.150.04	¢38.069.84	¢19.919.80
Ana Lucia Vargas Delgado	Setiembre, 2015	¢2.316.05	¢0.00	¢2.316.05
Ana Lucia Víquez Rodriguez		¢0.00	¢2.316.05	<b>¢-2.316.05</b>
<b>Total</b>				<b>¢ 22.235.85</b>

Del cuadro anterior, se desprende que la señora Ana Lucia Vargas Delgado, durante el mes de setiembre del 2015, generó comisiones sobre ventas por la suma de ¢2.316.05; no obstante, la misma fue cancelada, por error del Área de Desarrollo Humano, a la vendedora Ana Lucia Víquez Rodriguez.

Otra situación detectada es que los cálculos de la comisiones sobre ventas es confeccionado manualmente, en hojas electrónicas de Excel, de forma tal, que el archivo y sus datos, se exponen al riesgo de ser modificados o alterados durante el proceso de confección, revisión y cancelación.

Sobre el particular, conviene señalar que aún y cuando el sistema informático LDCOM, posee un módulo para realizar el cálculo de comisiones sobre ventas, el cual emite un reporte mensual de comisiones por vendedor, éste no está siendo utilizado, debido a la falta de actualizaciones y ajustes necesarios, que permitan el funcionamiento y operación adecuado, oportuno, confiable, útil y acorde con las necesidades existentes en las Empresas Comerciales.

Respecto de las razones por las cuales no se utiliza el módulo del sistema LDCOM, para realizar los cálculos de las comisiones sobre ventas, la Licda. Diana Jiménez Ferre, Coordinadora de la Categoría de Perfumería, manifestó lo siguiente: “En realidad es que el problema es que solo Perfumería esta agrupado como una sola categoría, y esto permite a que se calculen las comisiones por este medio. Al tener las otras Categorías un montón de subfamilias no permite al sistema hacerlo; hay que agrupar a cada categoría todas las subfamilias, y entiendo que esto ha sido un proceso complicado en LDCOM.”. (El subrayado no consta en el original)

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en la norma 4.4.5, “Verificaciones y conciliaciones periódicas”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, en donde se indica, en lo de interés, lo siguiente: “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.”.

Asimismo, cabe recordar lo señalado en el punto N° 24 del Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales, que establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe Administrativo el “Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.”.

Por otra parte, el punto N° 26 del Procedimiento de Pago de Comisiones a Vendedores, PTM-06, establece que “El encargado (a) de planillas de Desarrollo Humano con base en las ventas reales, las metas de ventas establecidas y la comisión correspondiente a cada

vendedor, verifica el reporte recibido y si todos los cálculos están correctos incorpora al sistema de planilla la comisión a cada vendedor.../.”.

Lo anterior, obedece a la omisión de supervisar y revisar los cálculos, efectuados manualmente, para determinar las comisiones sobre ventas; lo cual, tiene como efecto la subutilización de la herramienta informática LDCOM y expone a la institución al riesgo de efectuar pagos indebidos por concepto de comisiones a vendedores que no corresponden.

#### **2.4. Proceso de cálculo de comisiones sobre ventas.**

En la revisión efectuada a los controles aplicados en el cálculo de comisiones sobre ventas, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Los cálculos y pagos de las comisiones sobre ventas de la categoría de Licores, correspondientes al periodo comprendido de setiembre 2015 a febrero del 2016, no son revisados de forma previa a su envío al Área de Desarrollo Humano para su cancelación.

b) La Unidad de Mercadeo y Ventas por medio de los Coordinadores de Categorías, son los que realizan los cálculos de las comisiones que se les cancelan a los vendedores. Dicho proceso, según el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales, le corresponde realizarlo al Técnico Administrativo destacado en la Unidad de Coordinación Administrativa de Empresas Comerciales. Lo anterior, fue confirmado con las licenciadas Laura Fernández Jiménez y María Gabriela Cambroner Bonilla, Técnica Administrativa y Coordinadora de la Categoría de Electrónicos, respectivamente.

Con respecto a la necesidad de revisión de los cálculos, es importante recordar lo dispuesto en el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, propiamente el punto N° 24, en donde se indican las principales responsabilidades del Jefe Administrativo: “Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.”. (El subrayado no consta en el original)

Ahora bien en cuanto a la realización de los cálculos, el mismo cuerpo normativo, establece dentro de las principales responsabilidades que tiene el Técnico Administrativo lo

siguiente: “9. Realizar el cálculo mensual de las comisiones sobre ventas pagadas a los vendedores.”. (El subrayado no consta en el original).

Por otra parte, el “Procedimiento de Comisiones a Vendedores (PTM-06)” establece las principales responsabilidades del Jefe Administrativo de Empresas Comerciales, entre las cuales, se destaca “23. El Jefe de Gestión Administrativa, recibe el reporte del pago de comisiones para su revisión y aprobación. Si los datos están correctos lo traslada al Administrador General.../.”.

Lo anterior, es causado por la omisión de ejecutar las funciones y responsabilidades establecidas para cada puesto y cargo, en la normativa interna; lo cual tiene como efecto la concentración de funciones incompatibles.

## **2.5. Rotación de vendedores.**

En la revisión de los controles que se aplican para rotar a los vendedores de las diferentes categorías de artículos (Perfumería, Licores, Electrónico y Accesorios) que se venden en las Tiendas Libres, se determinó que no existe un documento formalmente establecido y divulgado, que establezca los parámetros de rotación y asignación de los vendedores por categorías.

Sobre el particular, los Coordinadores de las categorías de Perfumería, Electrónico y Accesorios, indicaron que los vendedores de las Tiendas Libres del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría rotan en promedio cada 4 meses en la misma categoría que están asignados; no obstante, en el caso del personal de ventas de las T.L.D. del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós rotan cada mes; sin embargo, dichas prácticas no se encuentran formalmente establecidas y aprobadas por las instancias competentes.

En relación con lo expuesto, conviene citar lo señalado en la Directriz GG-0884-05-2014, del 24 de mayo del 2014, que en lo de interés, dispone lo siguiente: “**Artículo sexto:** El Administrador General de Empresas Comerciales deberá organizar su equipo humano conforme con los intereses institucionales, para lo cual podrá realizar cambio de horario, rotación de funciones o responsabilidades entre las personas trabajadoras de las tiendas libres o categorías, procurando a su vez dar cumplimiento a los mandatos de la sana práctica de la rotación de labores.”. Adicionalmente, como sana practica, se debe mencionar la norma 2.5.4, “**Rotación de labores**”, de las Normas de Control Interno para

el Sector Público, la cual literalmente, señala lo siguiente: “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida.”.

La situación anterior, es causada por la omisión de regular o establecer, formalmente, la frecuencia y periodicidad de rotación de los vendedores, según la naturaleza y comportamiento de la categoría a la que pertenece; lo cual puede tener como efecto la concentración o distribución desigual de los mismos.

## **2.6. Análisis de la normativa que regula el reconocimiento de comisiones sobre ventas.**

Del análisis realizado a la normativa relacionada con el proceso del pago de comisiones a vendedores en las Tiendas Libres del Programa de Empresas Comerciales, se determinó que el “Procedimiento de Comisiones a Vendedores (PTM-06) se encuentra desactualizado, tal situación se evidenció al comparar los controles establecidos (en esa norma) para calcular y pagar las comisiones a los vendedores con las mejores prácticas, lo que permitió identificar que en la lista de operaciones establecidas en el procedimiento, no se incluyen los siguientes aspectos:

- a) La participación del Jefe de Mercadeo y Ventas en relación a la comprobación de las metas establecidas y nivel de cumplimiento para efectos del cálculo de la comisión; así como la revisión de los montos de las ventas de artículos discontinuados y el criterio utilizado para definirla.
- b) Los nombres de los cargos o puestos responsables de la ejecución de las operaciones sobre el pago de las comisiones a los vendedores, no son coincidentes con los establecidos en el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales.
- c) La participación de los vendedores aportados por los proveedores, en cuanto al registro de las ventas que realizan.

Al respecto, el Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales, establece dentro de las principales responsabilidades del Jefe de Mercadeo y Ventas, la siguiente: “28. Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y

eficiencia en el servicio que presta.”. Adicionalmente, el artículo 15 de la Ley General de Control Interno, dispone, literalmente lo siguiente: “Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: /a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. /...”. (El subrayado no consta en el original)

Asimismo, la norma 1.4, “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan que “La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. /.../c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.”. (El subrayado no es parte del original)

Por otra parte, es importante rescatar lo indicado en la Directriz GG-0884-05-2015, del 23 de mayo del 2014, en su artículo décimo primero, que en lo de interés indica lo siguiente: “La comprobación del cumplimiento de las metas establecidas y el establecimiento del monto a pagar, le corresponde a la persona que tenga a cargo la administración de la Tienda y al **Jefe de Mercadeo y Ventas**.../.”. (El resaltado y subrayado no consta en el original)

Lo anterior, es causado por la omisión de revisar si las actividades que realizan para calcular las comisiones a vendedores, se ejecutan en función al procedimiento formalmente establecido; lo cual tiene como efecto que se aplique normativa que dista de los controles y procedimientos que actualmente se estén aplicando.

### **3. CONCLUSIONES**

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, esta Auditoría concluye lo siguiente:

En relación al proceso de cálculo y pago de comisiones a los vendedores de las Tiendas Libres de Derechos, existen oportunidades de mejora en los componentes de control

vinculados con actividades de control, sistemas de información y seguimiento, ya que se detectaron situaciones que requieren ser reguladas, tales como la asignación de responsabilidades a personal que no tiene dentro de sus competencias el realizar los cálculos de las comisiones sobre ventas, ausencias de revisión de los cálculos de las comisiones en la categoría de licores, incorrecta aplicación de las ventas realizadas por los vendedores proporcionados por los proveedores a las ventas realizadas por el personal de ventas contratado por la institución para el reconocimiento de comisiones, falta de una designación -formal- de los vendedores en las diferentes categorías de productos que se venden, así como el pago -improcedente- del 3% de comisión sobre ventas realizadas de otras categorías diferentes a los que los vendedores están asignados y normativa desactualizada.

Se estima importante subrayar que el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a través de su Programa de Empresas Comerciales, estaba efectuando pagos a los Vendedores y Coordinadores de Puntos de Ventas, equivalente a un 3% de comisiones sobre ventas, que no se encuentra autorizado por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, ya que los porcentajes aprobados se encuentran detallados en el oficio STAP-0153-08, del 08 de febrero del 2008. Dicha situación fue advertida por la Auditoría Interna, el 06 de junio del 2016, mediante AI. 252-06-2016, la cual fue analizada por la Subgerencia de Gestión de Recursos, quien emprendió acciones para corregir la situación detectada por este Despacho, la cual fue subsanada al suspenderse, a partir de las comisiones generadas en julio del 2016, pero canceladas en agosto del 2016, la práctica de cancelar el 3% de comisión sobre ventas de otras categorías diferentes a las que cada uno de éstos se encuentra asignado.

Finalmente, se debe mencionar que el hecho de existir normativa regulatoria del proceso de Pago de Comisiones a Vendedores, esta no agrega valor al quehacer institucional, por cuanto la misma se encuentra desactualizada, lo cual debilita el control interno, dado que no se ajusta a los procedimientos que actualmente realiza el personal encargado de efectuar y revisar los cálculos de las comisiones que se le cancelan a los vendedores de las Tiendas Libres de Derecho; situación que puede ser mejorada, en el sentido de proporcionar lineamientos dinámicos y ajustados a la realidad.

## 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 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 SUBGERENTE DE GESTIÓN DE RECURSOS**

**4.1.** Gestionar, mediante la implementación de los procedimientos, mecanismos o acciones pertinentes, la devolución, por parte de las personas que se indican en el Anexo Único a este informe, de las sumas de dinero reconocidas equivalentes a un 3% de comisión sobre las ventas, que no se encuentran autorizadas por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda en el oficio STAP-0153-08 (acuerdo N° 8304), del 08 de febrero del 2008, realizadas de otras categorías de productos, diferentes a las que cada Vendedor o Coordinador de puntos de Venta se encuentra asignado. (Véase punto 2.1 del acápite de resultados)

**4.2.** Gestionar el funcionamiento, operación y actualización del módulo que emite el **reporte de comisiones por vendedor** del sistema LDCOM, con el fin de que se automatice el cálculo de las comisiones sobre ventas que se le cancelan a los vendedores de las Tiendas Libres. De forma tal, que solo en caso excepcional y debidamente justificado, se confeccionen dichos cálculos y reportes de forma manual. A la vez, elaborar y remitir, ante esta Auditoría Interna, un cronograma de las actividades a realizar, para implementar esta recomendación. (Ver punto 2.3 del acápite de resultados)

**4.3.** Modificar, y someter a aprobación ante la Gerencia General, el “Procedimiento de Pago de Comisiones a Vendedores PTM-06”, considerando, entre otros aspectos, lo siguiente: (Ver punto 2.6 del acápite de resultados)

a) Incorporar y asignar el cargo o puesto responsable de efectuar la comprobación de las metas establecidas y su nivel de cumplimiento, la revisión de los montos de las ventas de artículos discontinuados y el criterio utilizado para definirlos, esto para efectos del cálculo de las comisiones.

b) Modificar y ajustar los nombres de los puestos o cargos responsables de realizar las operaciones del procedimiento de pago de comisiones a vendedores, de conformidad con los puestos vigentes en el Manual Descriptivo de Cargos del Área de Empresas Comerciales.

c) Incorporar un procedimiento con respecto a definir la participación de los vendedores aportados por los Proveedores, con respecto a las ventas que éstos realicen, de igual forma, que las ventas realizadas por dichos vendedores, no se imputen a las ventas efectuadas por los vendedores contratados por el IMAS para Empresas Comerciales, asimismo, que dichos rubros no sean considerados para el cálculo de las comisiones sobre ventas.

#### **A LA ADMINISTRADORA GENERAL DE EMPRESAS COMERCIALES**

**4.4.** Implementar los controles necesarios para distribuir y designar formalmente, según la conveniencia, dinámica e interés del Programa de Empresas Comerciales, los vendedores en cada categoría de productos que se venden en las Tiendas Libres, dejando evidencia de ello. De forma tal, que se pueda relacionar a cada uno de los vendedores con la categoría de artículos que cada uno de éstos se encuentra asignado en un momento determinado. (Ver punto 2.1 del acápite de resultados)

**4.5.** Suspender la práctica de considerar en el pago de las comisiones sobre ventas de la categoría de licores, las ventas realizadas por los vendedores que aportan los proveedores, de forma tal que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en el oficio AEC-UMV-Nº319-06-14, del 09 de junio del 2014. (Véase punto 2.2 del acápite de resultados)

**4.6.** Coordinar con el Área de Tecnología de la Información, la creación y designación de los códigos a todos los colaboradores o personal de apoyo de ventas, que son aportados por los proveedores. Con la finalidad de garantizar que las ventas realizadas por esos colaboradores, no formen parte del total de las ventas sujetas al pago de comisión sobre ventas. (Ver punto 2.2 del acápite de resultados)

**4.7.** Gestionar, mediante la implementación de los procedimientos, mecanismos o acciones pertinentes, la recuperación de la suma de ¢19.919.80 y ¢2.316.05, pagados de más a los trabajadores Harold Castro Solis y Ana Lucia Víquez Rodríguez, respectivamente; adicionalmente, proceder a cancelar a la vendedora Ana Lucia Vargas Delgado la suma de ¢2.316.05. (Ver punto 2.3 del acápite de resultados)

**4.8.** Ordenar que los cálculos de las comisiones sobre ventas, que se cancela a los vendedores de las Tiendas Libres, sean efectuados por el personal que tiene a cargo esa función en el Manual Descriptivo de Cargos de las Empresas Comerciales, de forma tal que se suspenda la práctica, en la cual los Coordinadores de Categorías (Licores, Electrónico, Perfumería y Accesorios) realizan dichos cálculos. (Ver puntos 2.3 y 2.4 del del acápite de resultados)

**4.9.** Instruir, formalmente, al Jefe Administrativo de Empresas Comerciales, para que proceda –previo- a trasladar los datos de los cálculos de las comisiones a la Administradora General, realizar el proceso de revisión y aprobación, dejando evidencia de ello. Con el fin de cautelar que se realice la revisión de todos los cálculos de las comisiones que se le cancelan a los vendedores de las Tiendas Libres de Derechos y con el propósito de evitar verse sometidos eventualmente en el futuro al establecimiento de responsabilidades. (Ver punto 2.3 del acápite de resultados)

**4.10.** Establecer por escrito, los parámetros y criterios técnicos para rotar los vendedores de las Tiendas Libres, considerando la periodicidad, frecuencia, conveniencia e interés Institucional, de forma tal que se defina el ciclo de rotación de los vendedores en las diferentes categorías de artículos que se venden en las Tiendas Libres de Derechos; el cual debe ser sometido, para su aprobación, ante la Subgerencia de Gestión de Recursos. (Ver punto 2.5 del acápite 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° Recomendación	Plazo (Meses)	Fecha Cumplimiento
4.1	4	28/02/2017
4.2	3	-31/01/2017 (Presentar el cronograma). -Implementación de la recomendación, de conformidad con las fechas aprobadas del cronograma.
4.3	14	30/12/2017
4.4	6	30/04/2017
4.5	3	31/01/2017
4.6	3	31/01/2017
4.7	2	30/12/2016
4.8	4	28/02/2017
4.9	1	30/11/2016
4.10	6	30/04/2017

**Hecho por**  
**Máster Eliécer Castro Jiménez**  
**PROFESIONAL EN AUDITORÍA**

**Revisado y aprobado por**  
**MAFF. María Celina Madrigal**  
**ENCARGADA DE PROCESO**  
**GESTIÓN EMPRESAS COMERCIALES**

**AUDITORIA INTERNA**  
**OCTUBRE, 2016**

## 5. Anexos

### ANEXO ÚNICO

#### PAGOS DE COMISIONES SOBRE VENTAS, CORRESPONDIENTES A UN 3% QUE NO SE ENCUENTRA AUTORIZADO

Del 01 de setiembre del 2015 al 29 de febrero del 2016

En colones

#### Categoría de Electrónica

Vendedor	2015				2016		Total Comisión Pagada
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Luis Cubero Gamboa	14.975,05	8.876,45	11.910,58	3.437,67	12.387,50	7.398,80	58.986,05
Gredy Moraga Matarrita	10.422,25	1.204,66	5.884,11	749,85	445,25		18.706,12
Harold Castro Solis	7.344,75		15.216,44	4.351,21	-	8.480,78	35.393,18
Ana Lucia Víquez Rodriguez			74.832,59	3.215,89	22.023,99	36.262,08	136.334,55
<b>TOTAL</b>	<b>32.742,06</b>	<b>10.081,11</b>	<b>107.843,72</b>	<b>11.754,62</b>	<b>34.856,74</b>	<b>52.141,66</b>	<b>249.419,90</b>

#### Categoría de Accesorios

Vendedor	2015				2016		Total Comisión Pagada
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Karina Acosta Gonzalez	12.151,36	20.637,74	18.000,32	31.636,07	1.574,28	2.514,00	86.513,78
Stephanie Sparks Smith	38.437,02	16.104,41	20.135,68	16.158,64	3.005,44		93.841,19
Alvaro Miranda Rodriguez	1.856,02	4.454,07	10.645,18	10.043,70		270,49	27.269,46
Ana Lucía Vargas Delgado	1.713,25	3.455,47	6.738,26		6.233,51	6.014,51	24.155,00
Roy Zamora Blanco		538,93		554,46	13.945,88	8.353,49	23.392,76
Alberto Hernandez Monge	6.155,00	9.875,05	3.843,65	7.651,59	1.669,69	2.338,98	31.533,96
<b>TOTAL</b>	<b>60.312,65</b>	<b>55.065,67</b>	<b>59.363,09</b>	<b>66.044,46</b>	<b>26.428,80</b>	<b>19.491,47</b>	<b>286.706,15</b>

**Categoría de Perfumería**

<b>Vendedor</b>	<b>2015</b>				<b>2016</b>		<b>Total Comisión Pagada</b>
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Vanessa Umaña Vásquez	29.744,00	18.418,63	14.077,58	26.392,44	15.106,71	18.425,00	122.164,36
Wilkie Valverde Tenorio			40.682,61				40.682,61
<b>TOTAL</b>	29.744,00	18.418,63	54.760,19	26.392,44	15.106,71	18.425,00	<b>162.846,97</b>

**TOTAL GENERAL ACUMULADO**    **€698.973,02**

**AUDITORIA INTERNA  
OCTUBRE, 2016**