

## INFORME N° 003-2017

### INDICE

#### DIRECCION DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y DE MERCADO

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Origen .....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.3 Naturaleza y Alcance.....	5
1.4 Marco de referencia.....	6
1.5 Siglas.....	7
2. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
2.1 Oportunidad de mejora en la información enviada por los entes emisores de tarjetas de débito y crédito.....	8
2.2 Debilidades de control en la custodia de expedientes y respaldo de información .....	11
2.3 Función improcedente realizada por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.....	13
2.4 Resultados satisfactorios.....	14
3. CONCLUSIONES.....	15
4. RECOMENDACIONES .....	15
A la Ministra .....	15
A la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.....	15
5. OBSERVACIONES .....	16
5.1 Discusión y remisión del Informe.....	16
5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones.....	16
5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno .....	16
5.4 Responsable del estudio.....	17

## RESUMEN EJECUTIVO DIRECCION DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y DE MERCADO

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2017, se realizó una auditoría operativa, sobre la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, correspondiente al año 2016, cuyos objetivos fueron:

- Evaluar el cumplimiento del marco normativo aplicable a la Dirección y la efectividad, oportunidad y economía de su gestión.
- Evaluar que los estudios cumplan con aspectos básicos de planificación y control.
- Verificar que las publicaciones de las investigaciones se realicen con la oportunidad y mecanismos de control requeridos.
- Determinar que los sistemas autorizados que se usan en el departamento, se ajusten a las necesidades del área.
- Evaluar la calidad y suficiencia del sistema de control interno establecido.

El periodo del estudio comprendió de enero a diciembre del 2016, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos del trabajo se revisó la siguiente documentación:

- Expedientes de estudios de mercado de maíz amarillo y trigo.
- Expedientes de tarjetas de débito y crédito con sus respectivas publicaciones.
- Expedientes semestrales de frijol y maíz blanco.
- Expediente de permisos de internamiento de mercancías provenientes de las empresas que se encuentran bajo el Régimen de Zonas Francas.
- Expediente de ventas a plazo de bienes y servicios, espectáculos públicos y bienes inmuebles.
- Cuadro con actividades para el establecimiento de alianzas estratégicas.

Asimismo, se verificó en la INTRANET del MEIC la existencia de la información con los indicadores económicos, índices o herramientas de competitividad local, nacional o internacional y se realizaron inspecciones oculares a los archivos donde se custodian los expedientes y al respaldo de la información que se maneja en la DIEM.

Seguidamente, se citan los resultados obtenidos de la revisión realizada:

- Oportunidad de mejora en la información enviada por los entes emisores de tarjetas de débito y crédito.
- Debilidades de control en la custodia de expedientes y respaldo de información.
- Función improcedente realizada por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.
- Resultados satisfactorios.

De acuerdo con las revisiones efectuadas en la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, se concluye, que en el periodo evaluado, se presentaron algunas observaciones de control interno que son de fácil subsanación y obedecen principalmente a omisiones del personal responsable que ejecuta las actividades. Es conveniente que las personas responsables de ejecutar sus funciones y la Dirección, revisen y supervisen continuamente que los controles se estén aplicando.

Asimismo, en relación con la custodia de los expedientes de los estudios públicos y confidenciales, así como los discos duros externos utilizados para el respaldo de la información, se presenta una debilidad de control interno de alto riesgo, dado que, puedan ocurrir eventos no deseados que podrían perjudicar la Institución.

Por otra parte la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado realiza la función de elaborar "*Informes de Solvencia Económica*" que presentan los administrados para efectuar trámites de ventas a plazo, función que le compete directamente al Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, según el Decreto Ejecutivo No 39917 Reforma Reglamento a la Ley No 6054 "*Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio*", con vigencia a partir del 29 de setiembre del 2016

Se obtuvieron resultados satisfactorios en relación a:

- Elaboración de estudios de mercado
- Participación en estrategias para fortalecer la competitividad de los mercados
- Elaboración de estudios trimestrales de tarjetas de crédito y débito con sus respectivas publicaciones
- Permisos de internamiento de mercancías bajo el Régimen de Zonas Francas
- Existencia de indicadores económicos.
- Con respecto a la realización de los estudios semestrales en los mercados de frijol y maíz blanco para el año 2016, solo se elaboró el del primer semestre, ya que el correspondiente al segundo semestre, según lo indicado por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, no se realizó porque de acuerdo al artículo No 2 de la Ley de Requisitos de Desempeño para la Importación de Frijol y Maíz Blanco con Arancel Preferencial en caso de Desabastecimiento No 8763, indica que el CNP informará al MAG, MEIC y COMEX, acerca del comportamiento de la producción, expectativas de consumo y volúmenes para satisfacer la demanda nacional, con el fin de anticipar un riesgo de desabasto y requerimientos de importación; no obstante, en el 2016 solo se generó dicha información en el primer semestre y se proyectó la necesidad de importar frijol y maíz blanco hasta junio del 2017, razón por la cual, no se elaboró el estudio.

Asimismo, a principios del 2017 el CNP presentó información sobre los efectos del Huracán Otto, acerca de las proyecciones de frijol y con base a esta información, el Comité Técnico integrado por el MAG, MEIC, COMEX y CNP, decidió ampliar la declaratoria de desabasto decretada en frijol para el periodo 2016-2017, por lo que se amplió la autorización a importar más frijol hasta el mes de abril 2017, aprobación que se efectuó mediante acuerdo No 39152 de la Junta del CNP del 17 de febrero del 2017. De acuerdo a lo anterior, los resultados de esta verificación fueron satisfactorios.

Con el fin de subsanar las debilidades detectadas se giraron cuatro recomendaciones: una a la señora Ministra, dos a la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado y una a la Dirección Administrativa Financiera, las que deberán atenderse conforme a lo establecido en la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.

## INFORME N° 003-2017

### DIRECCION DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y DE MERCADEO

#### 1. INTRODUCCIÓN

##### 1.1 Origen

El presente informe se origina en la ejecución de un estudio de auditoría operativa, de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercadeo, efectuado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2017.

##### 1.2 Objetivos

- Evaluar el cumplimiento del marco normativo aplicable a la Dirección y la efectividad, oportunidad y economía de su gestión.
- Evaluar que los estudios cumplan con aspectos básicos de planificación y control.
- Verificar que las publicaciones de las investigaciones se realicen con la oportunidad y mecanismos de control requeridos.
- Determinar que los sistemas autorizados que se usan en el departamento, se ajusten a las necesidades del área.
- Evaluar la calidad y suficiencia del sistema de control interno establecido.

##### 1.3 Naturaleza y Alcance

El periodo del estudio comprendió de enero a diciembre del 2016, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos del trabajo se verificó la siguiente documentación:

- Expedientes de estudios de mercado de maíz amarillo y trigo.
- Expedientes trimestrales de tarjetas de débito y crédito con sus respectivas publicaciones.
- Expedientes semestrales de frijol y maíz blanco.
- Expediente de permisos de internamiento de mercancías provenientes de las empresas que se encuentran bajo el Régimen de Zonas Francas.

- Expediente de ventas a plazo de bienes y servicios, espectáculos públicos y bienes inmuebles.
- Cuadro con actividades para el establecimiento de alianzas estratégicas.

Asimismo, se verificó en la INTRANET del MEIC la existencia de la información con los indicadores económicos, índices o herramientas de competitividad local, nacional o internacional y se realizaron inspecciones oculares a los archivos donde se custodian los expedientes y al respaldo de la información que se maneja en la DIEM.

Para efectos del trabajo se consideró la siguiente población:

Descripción de la población	Población Total	Total Revisados
Expedientes mercado (maíz amarillo-trigo-arroz).	5	5
Expedientes tarjetas débito y crédito.	8	8
Expedientes frijol maíz blanco	1	1
Expedientes permisos de internamiento	2	2
Expedientes de ventas a plazo de bienes y servicios, espectáculos públicos y bienes inmuebles	1	1

**Fuente:** Expedientes digitales verificados en los Departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y Procedimientos Administrativos.

Asimismo, el estudio se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República y supletoriamente, con las Normas Internacionales de Auditoría Interna promulgadas por el IIA Global, así como el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

#### 1.4 Marco de referencia

- Ley General de Control Interno No. 8292 y normativa conexas
- Ley General de Administración Pública (LGAP).
- Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ley No. 6054.
- Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472.

- Ley de Requisitos de Desempeño para la Importación de Frijol y Maíz Blanco con Arancel Preferencial en caso de Desabastecimiento No 8763.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y defensa Efectiva del Consumidor, Ley No 7472.
- Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Decreto N° 37457 –MEIC.
- Reglamento a la Ley General de Control Interno. Decreto No. 32333-MP-J.
- Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito No 35867-MEIC.
- Otras Directrices o Leyes aplicables a la materia.

## 1.5 Siglas

- **MEIC.** Ministerio de Economía Industria y Comercio.
- **DIEM.** Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.
- **CNP.** Concejo Nacional de Producción.
- **MAG.** Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- **COMEX.** Ministerio de Comercio Exterior.
- **SCI.** Sistema de control interno.

## 2. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.1 Oportunidad de mejora en la información enviada por los entes emisores de tarjetas de débito y crédito

En relación con las diferentes revisiones y pruebas que se realizaron en los expedientes que contienen la información enviada por los entes emisores de tarjetas de débito y crédito, se determinaron las siguientes observaciones:

- a. Se constató que, el documento que hace referencia al envío de la información que requiere la Dirección de Investigaciones económicas y de Mercado (DIEM), para la realización de los estudios de tarjetas de débito y crédito, los emisores las envían de diferentes formas e inclusive en algunos casos los oficios vienen sin firmar. En el siguiente cuadro se detallan algunos ejemplos:

#### INCONSISTENCIAS EN INFORMACION ENVIADA POR LOS ENTES EMISORES PERIODO 2016

No Expediente	Emisor	Inconsistencia
2016-006-TC	COOPESERVIDORES R.L	CORREO CON FIRMA
2016-006-TC	CREDOMATIC DE C.R	OFICIO SIN MEMBRETE
2016-007-TD	BANCO POPULAR	SIN OFICIO
2016-007-TD	COOPEGRECIA R.L	SIN OFICIO
2016-007-TD	COOPESERVIDORES R.L	SIN OFICIO
2016-007-TD	PRIVAL BANK	SIN OFICIO
2016-016-TD	BANCO POPULAR	SIN OFICIO
2016-016-TD	COOPENAE R.L	OFICIO SIN FIRMA
2016-016-TD	COOPESERVIDORES R.L	CORREO SIN FIRMA
2016-016-TD	FINANCIERA DESYFIN	SIN OFICIO
2016-016-TD	PRIVAL BANK	SIN OFICIO
2016-015-TC	CREDOMATIC DE C.R	OFICIO SIN MEMBRETE
2016-017-TC	COOPESANMARCOS R.L	OFICIO Y MATRIZ SIN FIRMA
2016-018-TD	COOPEAMISTAD R.L	SIN OFICIO
2016-018-TD	COOPERATIVA COCIQUE R.L	CORREO SIN FIRMA
2016-018-TD	COOPESERVIDORES	SIN OFICIO
2016-018-TD	FINANCIERA DESYFIN	SIN OFICIO
2016-022-TC	BANCO CATHAY DE C.R	MATRIZ SIN FIRMA

2016-022-TC	CREDECOOP R.L	FIRMAS DE OFICIO Y MATRIZ DIFERENTES
2016-022-TC	CREDOMATIC DE C.R	FIRMAS DE OFICIO Y MATRIZ DIFERENTES
2016-023-TC	BANCO CATHAY DE C.R	MATRIZ SIN FIRMA
2016-023-TC	BANCO DE COSTA RICA	OFICIO SIN FIRMA
2016-023-TC	MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA	MATRIZ SIN FIRMA
2016-023-TC	COOPENAE R.L	OFICIO SIN FIRMA

**Fuente:** Expedientes físicos suministrados por el Departamento de Análisis Estratégico de Mercado

Esta situación obedece a que ha sido la práctica y costumbre, recibir la información que envían los emisores de las tarjetas de débito y crédito, de diferentes formas; asimismo, a una omisión e inadecuada revisión por parte de las personas responsables de revisar la información y a la ausencia de una política claramente establecida y supervisada, para la solicitud y recepción de la información a las entidades financieras emisoras de tarjetas de débito y crédito.

- b. Se determinó que, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se lleva un “REGISTRO DE FIRMAS AUTORIZADAS PARA FIRMAR DOCUMENTOS CON INFORMACIÓN PARA ESTUDIOS COMPARATIVOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”, el mismo se encuentra desactualizado; asimismo, se constató la existencia de documentos que no fueron firmados por los representantes legales del ente emisor, según el registro de firmas existente. Tal es el caso de los siguientes entes emisores: Coocique R.L, Credomatic de Costa Rica S.A, Coope San Marcos R.L, Banco Lafise, Bancrédito, Banco de Costa Rica, Coope Ande, Coopertiva de productores de Leche, R.L, Banco Improsa, S.A, BAC San José, S.A, Banco BCT S.A, Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, Coopeservidores R.L, Scotiabank, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Coopealianza y Credisiman S.A.

Esta situación se presenta porque desde el año 2014 no se actualiza el registro de firmas; asimismo, a una omisión e inadecuada revisión por parte de las personas responsables de recibir la información con las firmas que emiten los entes emisores; además, falta de supervisión de la Jefatura correspondiente.

Es importante mencionar que, en relación con la documentación que no fue firmada por los representantes legales de los entes emisores, en el informe de auditoría N° INF-AI-002-2014 “Auditoría Operativa en la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado”, se giró la recomendación N° 4 a la Dirección, para subsanar dicha situación, en los siguientes términos:

*“Adoptar las medidas que correspondan para que los documentos contenidos en los expedientes administrativos de tarjetas cuenten con sus sellos de recibido, estén*

debidamente firmados por los representantes legales respectivos... (El destacado no es del original).

No obstante, a la fecha del estudio la Dirección no ha tomado las medidas correctivas de esta situación.

Con respecto al punto **a**, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 5.6 "Calidad de la información", sub norma 5.6.3 "Utilidad", dispone:

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

En relación con el punto **b**, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito en el artículo 34, establece:

"...La información deberá ser presentada en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente de cada uno de los meses indicados en el párrafo anterior, teniendo la misma carácter de declaración jurada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor" y debe contener la firma del representante legal de la empresa emisora de tarjetas de crédito y de débito". (El destacado no es del original).

Asimismo con respecto al punto **b**, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 5.6 "Calidad de la información", sub norma 5.6.1 "Confiabilidad", dispone:

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. (El destacado no es del original).

Por otra parte en relación con los puntos **a y b**, la norma 4.5.1 "Supervisión constante", estipula:

"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". (El destacado no es del original).

La presentación inconsistente en la forma que envían la información los entes emisores de las tarjetas de débito y crédito, representa una deficiencia de control, en cuanto no se mantiene uniformidad en la documentación con la información que se maneja en los expedientes; conforme a lo requerido en la normativa citada.

Con respecto a la desactualización del registro de firmas y a la documentación firmada por personas que no ostentan la figura de representantes legales de cada uno de los entes

emisores de las tarjetas de débito y crédito, representa una debilidad de control, en cuanto a que no se tiene el respaldo legal suficiente de los entes emisores, en el caso que eventualmente envíen información con datos incorrectos y consecuentemente pueda inducir al MEIC a publicar datos erróneos; además, del incumplimiento de la normativa establecida.

## 2.2 Debilidades de control en la custodia de expedientes y respaldo de información

En relación con la verificación realizada a la custodia y seguridad de los expedientes de los estudios y al respaldo de la información, se determinaron las siguientes debilidades:

- a) Se constató que, los archivos metálicos del MEIC, donde se encuentran custodiados los expedientes que contienen la documentación original, confidencial y privada correspondiente a los diferentes estudios que realiza la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, no poseen llaves, por lo que el acceso a la información lo puede realizar cualquier persona de manera muy fácil.

Asimismo, en las paredes que están alrededor de los archivos y cubículos, se evidencia perfectamente derrame de agua producto de la caída de goteras; poniendo en riesgo los expedientes e información almacenada; no obstante, el Departamento de Servicios Generales, realizó las gestiones de reparaciones ante la ARESEP, propietaria del inmueble, las cuales fueron realizadas en el mes de diciembre del 2016.

En relación a la inexistencia de llaves en los archivos metálicos, la Dirección ha sido permisiva de esta situación y no ha ejercido las acciones correspondientes ante la administración, para dar la solución respectiva.

- b) Se determinó que, la información digital que se maneja en esta Dirección, se respalda en dos discos duros externos, los cuales están custodiados en un archivo metálico que no posee llaves, el mismo se encuentra en la oficina del Jefe del Departamento de Análisis Estratégico de Mercadeo, la forma de abrirlo es utilizando una varilla de metal, de las que se utilizan para colgar carpetas; no obstante, en ausencia de esta jefatura, la puerta de la oficina permanece cerrada con llave.

En relación con esta situación, el Director de la Dirección de Investigaciones económicas y de Mercado, manifestó que el respaldo de la información siempre se ha realizado por iniciativa propia de la Dirección y en cuanto a la permanencia de los discos duros en el archivo metálico ubicado en la oficina del Departamento de Análisis Estratégico de Mercadeo, indicó que ha sido la práctica y costumbre.

No obstante, esta Auditoría Interna constató que, de acuerdo al Manual de Políticas y Estándares en Seguridad Informática, en el apartado 4.2.1 “Uso de medios de respaldo”, se establece:

“Los funcionarios del MEIC deben conservar los registros o la información que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial por el Ministerio en sus respectivos medios para respaldo”.

Es importante mencionar que el manual en mención, no especifica en forma clara, cuales son los medios para respaldo de la información que se deben utilizar.

Con respecto a los puntos **a y b**, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, se estipula:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”. (El destacado no es del original).

Asimismo, referente a estos puntos, la norma 5.8 “Control de sistemas de información”, dispone:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.” (El destacado no es del original).

Por otra parte, en relación con el punto **b**, la subnorma 5.7.4 “Seguridad”, establece:

“Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.” (El destacado no es del original).

Asimismo, con respecto a los puntos **a y b**, la norma 4.5.1 “Supervisión constante”, estipula:

“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.” (El destacado no es del original).

Estas situaciones ponen de manifiesto una debilidad de control, en cuanto a que, existe el riesgo de que de manera muy fácil se pueden sustraer expedientes con información confidencial, así como también, debido a la filtración de agua a causa de las goteras que caen, estos pueden sufrir deterioro y pérdida de documentación; asimismo, como

consecuencia de esta debilidad, se le puede dar un mal uso a la información confidencial que envían las empresas y pueden causar eventuales situaciones que vayan en perjuicio de la Institución, por la custodia inadecuada de la información.

Por otra parte, en relación con el respaldo de la información que maneja la Dirección en discos externos, que se custodian en un archivo metálico sin llave, estos pueden ser sustraídos fácilmente y además existe el riesgo que ante un eventual siniestro, se pierda la información contenida en ellos y dejar completamente sin respaldo la información correspondiente a la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.

### **2.3 Función improcedente realizada por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado.**

Se determinó que, la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado realiza los “*Informes de Solvencia Económica*” que presentan los administrados para efectuar trámites de ventas a plazo, dicha función es competencia directa de la Dirección de Protección al Consumidor, específicamente del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo.

Esta situación obedece a que, según oficio DM-CIR-572-16 del 07 de octubre de 2016, el señor Ministro comunicó a la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado lo siguiente:

*“...Por lo expuesto, y con la finalidad, de dar continuidad al servicio público, es que se le comunica que a partir del 07 de octubre del año en curso y hasta nuevo aviso, su Dirección a cargo debe colaborar con el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, en la realización de los informes de solvencia económica que se presenten por parte de los administrados...”*

No obstante, el Decreto Ejecutivo No 39917 Reforma Reglamento a la Ley No 6054 “Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio”, con vigencia a partir del 29 de setiembre del 2016, en el artículo 19 “De la Dirección de Apoyo al Consumidor”, inciso k, establece:

*“Ejercer las competencias de registro, autorización, control y fiscalización que en materia de ventas a plazo o de ejecución futura de servicios establece la Ley No 7472 y su reglamento.”*  
(El destacado no es del original).

Asimismo, en este decreto el artículo 22 “Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo”, dispone: “(...)

*g. Realizar los análisis de la información en sistemas de crédito proporcionada al consumidor en los productos y servicios procurando que cumpla con la Ley No 7472 y sus Reglamentos.*  
(...)

*q. Ejercer las competencias de análisis, registro, control y fiscalización que en materia de ventas a plazo o de ejecución futura de servicios establece la Ley No 7472 y su Reglamento.(...)*

Por otra parte, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 2.5.1 “Delegación de Funciones”, se estipula:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que aquellos funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.”*

A la Dirección de Investigaciones Económicas, si bien es cierto, desde el 07 de octubre del 2016, se le solicitó una colaboración con el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo para que realizara los informes de solvencia Económica; no obstante, al haber transcurrido más de seis meses, esta Dirección sigue realizando una función que no es de su competencia, lo cual representa una debilidad de control, ya que resulta difícil establecer responsabilidades ante eventuales situaciones que vayan en perjuicio de la Institución. Asimismo, existe un incumplimiento de la normativa establecida.

## **2.4 Resultados satisfactorios**

De acuerdo con las pruebas aplicadas, se obtuvieron resultados satisfactorios en la elaboración de estudios de mercado, participación en estrategias para fortalecer la competitividad de los mercados, elaboración de estudios trimestrales de tarjetas de crédito y débito con sus respectivas publicaciones, permisos de internamiento de mercancías bajo el Régimen de Zonas Francas y existencia de indicadores económicos.

Con respecto a la realización de los estudios semestrales en los mercados de frijol y maíz blanco para el año 2016, solo se elaboró el del primer semestre, ya que el correspondiente al segundo semestre, según lo indicado por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, no se realizó porque de acuerdo al artículo No 2 de la Ley de Requisitos de Desempeño para la Importación de Frijol y Maíz Blanco con Arancel Preferencial en caso de Desabastecimiento No 8763, indica que el CNP informará al MAG, MEIC y COMEX, acerca del comportamiento de la producción, expectativas de consumo y volúmenes para satisfacer la demanda nacional, con el fin de anticipar un riesgo de desabasto y requerimientos de importación; no obstante, en el 2016 solo se generó dicha información en el primer semestre y se proyectó la necesidad de importar frijol y maíz blanco hasta junio del 2017, razón por la cual, no se elaboró el estudio.

Asimismo, a principios del 2017 el CNP presentó información sobre los efectos del Huracán Otto, acerca de las proyecciones de frijol y con base a esta información, el Comité Técnico integrado por el MAG, MEIC, COMEX y CNP, decidió ampliar la declaratoria de desabasto decretada en frijol para el periodo 2016-2017, por lo que se amplió la autorización a importar

más frijol hasta el mes de abril 2017, aprobación que se efectuó mediante acuerdo No 39152 de la Junta del CNP del 17 de febrero del 2017. De acuerdo a lo anterior, los resultados de esta verificación fueron satisfactorios.

### 3. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con las revisiones efectuadas en la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, se concluye que, en el periodo evaluado, se presentaron algunas observaciones de control interno que son de fácil subsanación y obedecen principalmente a omisiones del personal responsable que ejecuta las actividades. Es conveniente que las personas responsables de ejecutar sus funciones y la Dirección, revisen y supervisen continuamente que los controles se estén aplicando.
2. Asimismo, en relación con la custodia de los expedientes de los estudios públicos y confidenciales, así como los discos duros externos utilizados para el respaldo de la información, se presenta una debilidad de control interno de alto riesgo, dado que, puedan ocurrir eventuales situaciones que vayan en perjuicio de la Institución.
3. Por otra parte la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado realiza la función de elaborar "*Informes de Solvencia Económica*", que presentan los administrados para efectuar trámites de ventas a plazo, función que le compete directamente al Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo.

### 4. RECOMENDACIONES

#### A la Ministra

1. Realizar las acciones pertinentes para que la función de elaborar los "*Informes de Solvencia Económica*", que presentan los administrados para efectuar trámites de ventas a plazo, la realice directamente el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, que es, a quien le corresponde realizar dicha función. **(Resultado N° 2.3)**

#### A la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado

2. Establecer las medidas correctivas para que los entes emisores de tarjetas de débito y crédito, envíen la documentación de manera consistente con la información requerida para la elaboración de los estudios. **(Resultado N° 2.1 a)**
3. Realizar las medidas correctivas para que se actualice el registro de firmas de los representantes legales de los entes emisores de las tarjetas de débito y crédito; asimismo, verificar que las firmas consignadas en la documentación enviada por los entes emisores, sea la de los representantes legales. **(Resultado N° 2.1 b)**

## A la Dirección Administrativa Financiera

- Realizar las acciones pertinentes para que los archivos de metal que pertenecen al MEIC, donde se custodian los expedientes y discos duros que contienen información confidencial de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, tengan sus respectivas llaves. **(Resultado N° 2.2 a y 2.2 b)**

## 5. OBSERVACIONES

### 5.1 Discusión y remisión del Informe

Los resultados del informe se discutieron con la señora Geannina Dinarte Romero, Ministra, señor Mario Álvarez Rosales, Director Administrativo Financiero y el señor Erick Jara Tenorio, Director de Investigaciones Económicas y de Mercadeo, quienes manifestaron su aprobación y aceptación de las recomendaciones contenidas en él.

La remisión del informe se realiza mediante el oficio AI-OF-010-2017 del 22 de mayo del 2017, fecha a partir de la cual se da por finalizado este estudio.

### 5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones

El plazo se establece de acuerdo con lo pactado con la Jefatura del Departamento correspondiente, en el Acta de Conferencia final, como a continuación se señala:

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
1	Despacho Ministra	22-05-2017	
2	Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercadeo	19-04-2017	30-06-2017
3	Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercadeo	19-04-2017	30-10-2017
4	Dirección Administrativa Financiera	20-04-2017	30-05-2017

### 5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno

En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre

del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.

#### **5.4 Responsable del estudio**

El estudio fue realizado por el funcionario de esta Auditoría Interna, Milton Hernández Hernández, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.

Luis Orlando Araya Carranza, CPA  
Auditor Interno

Cc. Mario Álvarez Rosales, Director Administrativo Financiero  
Erick Jara Tenorio, Director de Investigaciones Económicas y de Mercadeo  
Archivo