



Auditoría de Negocios

**MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-409-2017**

Banco Popular DIVISIÓN GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA
 * 11 AGO. 2017 *
 RECIBIDO POR: *[Signature]*
 PARA: *4:11 pm*

Banco Popular SUBGERENCIA GENERAL DE OPERACIONES
 * 11 AGO. 2017 *
 POR: *[Signature]*
 HORA: *[Signature]*
 RECIBIDO

MAE.
 Geovanny Méndez Carmona, Director
Dirección Soporte Administrativo

Banco Popular DIVISIÓN CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA
 * 11 AGO. 2017 *
 RECIBIDO POR: *Katherine Ch.V.*
 HORA: *4:16 pm*
 RECIBIDO

Arquitecto
 Manuel Zúñiga Carmiol, Jefe a.i.
División Gestión de la Infraestructura

[Signature]
 DIRECTOR SOPORTE ADM
 1188020171619

Licenciado
 Maykel Vargas García, Jefe
División Contratación Administrativa



DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

C: MBA.
 Magdalena Rojas Figueredo, Subgerente
Subgerencia General de Operaciones

ASUNTO: Evaluación de la Ejecución y Fiscalización de Contratos de Alquiler: Local Cajero Automático Centro Comercial Novacentro, Moravia (Contrato **85-2003**), Agencia y CDN Liberia (Contrato **17-2015**), Agencia La Cruz (Contrato **26-2015**), Edificio Barrio Tournón (Contrato **068-2007**), BP Total Moravia (Contrato **197-2013**) y Edificio Mata Redonda (Contrato **23-2008**).

FECHA: 11 de agosto de 2017

INFORMACION DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

I. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017, y como parte de la evaluación del "Proceso de Fiscalización de Contratos y Convenios", comunicamos el resultado referente a la evaluación de contratos de alquiler ejecutado por la División Gestión de la Infraestructura, para el período terminado al 30 de junio del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La auditoría fue realizada de acuerdo con el "Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" y las "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público", dictadas por la Contraloría General de la República.

Con el propósito de acatar lo dispuesto por la Contraloría General de la República en comunicación de fecha 17 de marzo del 2003, sobre el contenido de los informes de auditoría y los servicios de asesoría y advertencia, se les recuerda que de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, cuentan con un plazo de **10 días hábiles para comunicar** a esta Auditoría, la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe; así como, el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento.

Asimismo, se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, podrán hacerlos incurrir en responsabilidad administrativa según lo previsto en el artículo 39 de la referida Ley; así como, de las sanciones establecidas en su artículo 41.

En punto a lo anterior, es fundamental que para efecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en este informe, esa área establezca los procedimientos que le permitan mantener el control de las fechas de cumplimiento de cada una de las recomendaciones, con el objetivo de implementarlas dentro del tiempo establecido o en su defecto determinar y acreditar los elementos (razonables) que estén limitando dicho cumplimiento, con el fin de solicitar, dentro del periodo establecido, (7 días hábiles antes del vencimiento) las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

i) Objetivo

Objetivo General

Evaluar los procesos de fiscalización de los contratos con terceros y convenios de negocios celebrados por el Banco, con el fin de verificar, si se logra asegurar mediante una adecuada gestión de riesgos y de control, el cumplimiento de los beneficios esperados en los documentos contractuales.

Objetivo Específico

Verificar que los contratos de alquiler cumplan con la normativa vigente; así como, con la razonabilidad de su uso y aprovechamiento.

ii) Alcance

La revisión abarcó el período concluido al 30 de junio del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

Para el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones expuestas en el Memorando Borrador ANS-381-2017 "Evaluación de la ejecución y fiscalización de Contratos de Alquiler" (Local Cajero Automático Centro Comercial Novacentro, Moravia -Contrato **85-2003** -, Agencia y CDN Liberia - Contrato **17-2015** -, Agencia La Cruz - Contrato **26-2015** -, Edificio Barrio Tournón - Contrato **068-2007** -, BP Total Moravia - Contrato **197-2013**.-, y Edificio Mata Redonda - Contrato **23-2008** -), se realizó la reunión en las oficinas de la Auditoría Interna a las 09:00 horas del 07 de agosto del 2017, en presencia de los funcionarios: MAE. Geovanni Méndez Carmona, Director de la Dirección Soporte Administrativo; Arq. Manuel Zúñiga Carmiol, Jefe a.i. de la División Gestión de la infraestructura y Lic. Maykel Vargas García, Jefe de la División Contratación Administrativa; así como, de los funcionarios de la Auditoría Interna Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor, Lic. José Enrique Pérez Rojas, Auditor Encargado y Lic. Freddy Montero Jiménez, Auditor Asistente.

Cabe indicar que para la emisión del memorando definitivo se consideraron los comentarios realizados por la administración y las fechas definidas para el cumplimiento de las recomendaciones. Se adjunta la minuta en Anexo N° 3.

iv) Calificación de riesgo y control:

Calificación de riesgo y control				
Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

v) Resumen de hallazgos:

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	-------------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pág.
1	Debilidades en los controles del fiscalizador para hacer valer de forma oportuna la obligación del contratista del mantenimiento de los locales.	Medio	4
2	Falta de claridad de las condiciones establecidas para el reajuste de precios del contrato 85-2003 "Local para Cajero Automático en Novacentro" y sus adendas.	Bajo	9

II. Comunicación de resultados

1. Debilidades en los controles del fiscalizador para hacer valer de forma oportuna la obligación del contratista del mantenimiento de los locales.

Se determinó una atención inoportuna por parte de los arrendantes a los reportes de averías generados por el fiscalizador de los contratos, esto así evidenciado en los contratos 17-2015 "Alquiler de Local para Instalar Oficina de Negocios en Liberia" y 026-2015 "Alquiler de Local para instalar oficina de negocios en La Cruz". Asimismo, se identificaron otros reportes que fueron atendidos por el Banco, aún y cuando, por términos contractuales les correspondían a los dueños de los edificios referidos anteriormente, con el agravante que el fiscalizador no ha gestionado su recuperación. A continuación, se detallan las debilidades identificadas:

a. Falta de seguimiento y supervisión formal y periódica de los reportes de averías.

Los edificios que ocupan las Agencias de Liberia y La Cruz (33% de la muestra de contratos seleccionados) no reciben por parte del arrendante una atención oportuna de los reportes de averías elaborados por el fiscalizador. Lo anterior evidenciado en doce reportes generados en febrero, marzo y abril del presente año, los cuales de acuerdo al control de "Reportes de Averías" que administra la División Gestión de la Infraestructura, se encuentran con corte a mayo de los corrientes, en un estado de "Pendiente" según se muestra en el anexo 1.

Al respecto el Ing. Manuel Zúñiga Carmiol, encargado a.i. de la División Gestión de la Infraestructura, manifestó que el estado "Pendiente" de los casos supracitados, también puede obedecer a que la base de datos no esté debidamente actualizada.

Dicha aseveración, denota la falta de control oportuno y apropiado en un aspecto tan sensible como lo es el mantenimiento de la estructura de frente a la operativa e imagen del Banco.

Lo anterior, aunado a que no se cuenta con mecanismos que permitan verificar la calidad del trabajo efectuado por el arrendante en un tiempo dispuesto. Esto por cuanto no existe un formato para realizar la solicitud al contratista, que contenga al menos, la fecha de solicitud, plazo establecido para la atención, espacio para el recibido conforme del responsable designado en la oficina sujeta a reparación, entre otros.

b. Mantenimientos realizados por el Banco que corresponden al arrendante.

Evidenciamos que al menos ocho reportes de averías (enero 2016 y mayo 2017) generados por las Agencias de Liberia y La Cruz fueron atendidos con recursos propios (Ver anexo 2), mismos que por su naturaleza debieron ser asumidos por el arrendante según lo pactado en los contratos, cláusula "SEGUNDA" "PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO".

Esta situación obedece fundamentalmente a que los reportes de averías emitidos vía Intranet por cada oficina comercial desde el sitio "Centro de Soporte logístico", son recibidos por los funcionarios de la División Gestión de la Infraestructura encargados de control de averías, los cuales clasifican la información sin tener conocimiento específico de los términos establecidos en cada contrato de alquiler, esto último también, así reconocido por el Ing. Manuel Zúñiga Carmiol, quien además; señaló que en ocasiones existen averías que por su naturaleza deben ser atendidas de forma urgente por el Banco.

En punto a lo anterior, si bien las reparaciones pueden ser de carácter urgente, no se evidencia que el fiscalizador haya realizado posteriormente el rebajo del costo de reparación de las mismas en el momento en que se gestionó y realizó el pago del alquiler.

Cabe señalar, que dicha disposición se encuentra facultada en el contrato 017-2015 "Alquiler de Local para Instalar Oficina de Negocios en Liberia"¹; sin embargo, el contrato 026-2015 "Alquiler de Local para Instalar Oficina de Negocios en La Cruz" no lo especifica. También, es importante mencionar la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) 7527, en su artículo 35, establece la obligatoriedad de que el arrendante debe reconocerle al arrendatario los gastos de mantenimiento si el mismo no ha atendido a sus solicitudes tal y como se detalla a continuación:

ARTICULO 35.- Reparaciones urgentes y excusión de pagar.

Quando el arrendador, notificado por el arrendatario de la urgencia de efectuar las reparaciones que le corresponden, no inicia la obra dentro del plazo de diez días hábiles, salvo que el retraso sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor, el arrendatario está autorizado para efectuarlas por cuenta del arrendador. Además, puede retener la parte del alquiler correspondiente al costo de las reparaciones, más el cargo por intereses, de acuerdo con la tasa básica pasiva establecida por el Banco Central de Costa Rica, vigente en ese momento, o bien, invocar la resolución del contrato y pedir indemnización por daños y perjuicios.

Lo anterior procede siempre y cuando el arrendatario no haya conocido la urgencia de las reparaciones al celebrar el contrato, excepto si en este las ha acordado. Cuando el arrendatario ha iniciado las reparaciones, el arrendador podrá asumirlas en el estado en que se encuentren. En este caso, pagará al arrendatario los costos en los que haya incurrido, de conformidad con lo establecido en este artículo.

Lo señalado en los puntos a) y b), hace evidente una debilidad de la estructura de control y supervisión por parte de la División Gestión de la Infraestructura, en su calidad de fiscalizadora y un incumplimiento con lo establecido en el procedimiento

"Administración del Mantenimiento Institucional", actividad 3.3 el cual establece:

"3.3 Mantenimiento por parte del Arrendatario

En el caso de que el mantenimiento al edificio le corresponda efectuarlo al arrendatario, en Inspector confecciona el oficio informándole de la situación y solicitando la debida reparación, concediéndole un plazo razonable para la atención siendo responsable el inspector de darle el seguimiento respectivo..."²

¹ "...En caso de no cumplir el arrendante con alguna avería reportada en el tiempo requerido el Banco podría proceder a su reparación y rebajar el costo de la respectiva factura."

² Por error en esta norma, se indicó Arrendatario, siendo lo correcto Arrendante

Además, dichas debilidades denotan que los controles establecidos son insuficientes para la administración y seguimiento del control de los reportes de averías, en contraposición con lo establecido en las "Normas de Control Interno para el Sector Público", apartado 4.1 "Actividades de Control":

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad..."

Si bien estas dos oficinas no presentan un deterioro importante en su edificación e instalaciones, la atención inoportuna de averías y el inadecuado seguimiento de mantenimiento periódico que ellas requieren, incrementan el riesgo de que se interrumpan las operaciones diarias, causando con ello, la materialización del riesgo de imagen y perjuicio económico del Banco, el cual ya se está asumiendo, por no recuperar los costos de servicios de mantenimiento que según los términos de los contratos le corresponden a los dueños de los locales.

Recomendaciones

Para: Dirección de Soporte Administrativo

1. Instruir formalmente al encargado de la División Gestión de la Infraestructura como área fiscalizadora, sobre su obligación de supervisar y establecer los mecanismos de control que le permitan verificar de manera razonable el cumplimiento de los términos pactados en los contratos de alquiler, específicamente a los referidos al mantenimiento periódico que los dueños deben brindarle a los edificios y locales alquilados por el Banco.

Fecha cumplimiento: **30-09-2017** Nivel de Riesgo: **Medio** TR: **CI**

2. Instruir formalmente y verificar, que la Jefatura de la División Gestión de la Infraestructura, realice una revisión de los reportes de averías generados en los dos últimos años a edificios o locales alquilados por el Banco, a fin de que:
 - a) Se atiendan oportunamente los reportes pendientes y que han sobrepasado un tiempo perentorio, incluyendo los casos contemplados en el anexo 1 "Reportes de Averías Pendientes de Atención por el Arrendante Agencias La Cruz y Liberia Centro".

- b) Se identifique, cuantifique y elabore, un informe sobre aquellas reparaciones que se realizaron por parte del Banco (recursos internos o externos) y que de conformidad a los términos contractuales le correspondían al arrendante. Este informe debe contemplar al menos el número de contrato, descripción del local, nombre del propietario, descripción y costo de los trabajos realizados, fecha de realización e indicación del medio por el cual se recuperaron los costos asumidos por el Banco.

Fecha cumplimiento: **31-12-2017** Nivel de Riesgo: **Medio** TR: **CI**

Para: División Gestión de la Infraestructura

3. Revisar los contratos de alquiler vigentes e identificar aquellos que establecen en alguna de sus cláusulas que el arrendante asumirá algún tipo de mantenimiento al local, edificio o equipos. A partir de los resultados obtenidos y para los contratos que sí lleven esa condición del mantenimiento por parte del propietario, seleccione los contratos que omiten específicamente la obligatoriedad de que el arrendante debe reconocer el costo de los trabajos de mantenimiento que no atendieron y, por ende, el Banco tuvo que asumirlos para su seguridad y continuidad de sus operaciones.

Lo anterior, con el objetivo de que en las prórrogas que se formalicen a partir de agosto del 2017, se negocie y se incluya mediante un addendum la cláusula siguiente:

"...En caso de no cumplir el arrendante con alguna avería reportada en el tiempo requerido el Banco podría proceder a su reparación y rebajar el costo de la respectiva factura."

En los casos que el propietario no consienta en la inclusión de la cláusula supracitada, se debe actuar de conformidad con lo que establece la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) 7527 en su artículo 35 entre otros.

Fecha cumplimiento: **31-12-2017** Nivel de Riesgo: **Medio** TR: **CI**

4. Diseñar e implementar dentro de la normativa vigente, los controles que correspondan para asegurarse que el arrendante cumpla en tiempo y calidad con la atención de los reportes de averías generados por los responsables designados en las oficinas que ocupan edificios o locales alquilados. Dichos controles deben considerar al menos los siguientes aspectos:
- Formulario para la comunicación al arrendante de la avería a atender, mismo que debe incluir al menos: fecha solicitud, plazo de atención y recibido conforme del responsable designado.

- Mecanismos de control para monitorear y documentar el cumplimiento de los plazos de atención y la calidad del servicio atendido.
- Acciones a aplicar en caso de incumplimiento.
- Mecanismos para recuperar del arrendante los costos por las averías atendidas con recursos del Banco.
- Bitácora de trabajos de mantenimiento brindado a cada una de los edificios o locales.

Fecha cumplimiento: **31-12-2017** Nivel de Riesgo: **Medio** TR: **CI**

2. Falta de claridad de las condiciones establecidas para el reajuste de precios del contrato 85-2003 "Local para Cajero Automático en Novacentro" y sus adendas.

Determinamos que la cláusula quinta del contrato 85-2003 en su addendum 2, no manifiesta con claridad la periodicidad en que se deberán efectuar los reajustes de precios y el tipo de Índice de Precios al Consumidor (IPC) que se debe utilizar (interanual, acumulado, o el de final de período), según se observa a continuación:

"El precio del arrendamiento será la suma mensual de \$750.000,00 suma que será ajustada conforme al Índice Oficial de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, con un mínimo del 10% y un máximo del 15%, calculado sobre el último monto cancelado."

En relación con los porcentajes aplicados por el arrendante para los reajustes de precios entre 2012 y 2016, se determinó, que este utilizó en algunos casos el IPC interanual y en otros el incremento no se ajustaba a ninguno, siendo que nunca se ajustó al mínimo establecido (10%), según se muestra a continuación:

Cuadro 1
Incrementos de Monto de Alquiler
Local Centro Comercial Novacentro
Periodo 2012 y 2016

Periodo anual	Monto facturado	% aplicado a reajuste de precio	IPC Interanual (1)	Observaciones
Setiembre 2012	\$750.000,00	No aplica ajuste	No aplica ajuste	
Setiembre 2013	\$790.275,00	5,37%	IPC (5.37%)	Se ajusta a IPC
Setiembre 2014	\$831.369,30	5,20%	IPC (5.20%)	Se ajusta a IPC
Setiembre 2015	\$831.369,30	5.20%	IPC (-0.86)	No se ajusta a IPC
Setiembre 2016	\$856.310,38	3,00%	IPC (0.39)	No se ajusta a IPC

Fuente: Auditoría Interna.

(1) IPC: Índice de precios al Consumidor.

Al respecto, el Ing. Carlos Valverde Hernández, Fiscalizador, manifestó lo siguiente:

"... la persona encargada de la revisión del pago de alquileres, cada vez que recibe una factura la compara contra la información que dispone en el expediente para verificar que el propietario no este cobrando más, en algunos casos se dan errores muy pequeños y evidentes por parte del propietario y se le devuelve la factura, en otros casos el propietario aplica un reajuste menor, este caso aplicó el IPC, por lo que nosotros procedimos con el trámite de pago..."

La aplicación del IPC que se aplica es el interanual con respecto al mes de renovación."

Lo argumentado por el Ing. Valverde, no es consistente en los siguientes aspectos:

- Dos de los porcentajes de incremento que se utilizaron en los últimos dos periodos (2015 y 2016), no corresponden a IPC vigente en el mes que se aplicó el reajuste de precios.
- No se encontró en el expediente ni se aportó documentación que mostrara las gestiones realizadas por el fiscalizador, para corroborar que lo cobrado por el contratista era conteste con los términos contractuales, aspecto que es fundamental dentro de las obligaciones del fiscalizador.

La situación expuesta, evidencia una débil supervisión para el cumplimiento de los términos previamente pactados; así como, de los controles establecidos para documentar la verificación realizada sobre la corrección de los cobros presentados por el arrendante.

Lo señalado anteriormente incumple con el capítulo 8 "Planificación, Adquisición y Ejecución Contractual de Bienes y Servicios no Personales" del Manual de Políticas Institucionales, que en lo que interesa establece:

"1. COMPETENCIAS

Funciones de la Unidad Administrativa que tramita el pago:

*...En términos generales, quien firma una orden de pago autorizando un pago (Jefatura de la División de Contratación Administrativa o Área de Gestión y Análisis de Compras o Jefaturas de la Unidad de Contratos de la División de Contratación Administrativa o quién administre o controle un contrato específico), es responsable de cerciorarse... **que el monto que se está cancelando se ajuste a lo pactado...**"*

4.1 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO:

b. Pago del contrato y órdenes de compra:

*"La persona fiscalizadora del contrato es responsable de la confección de la orden de pago periódica o final, **en los términos que señala el documento contractual**. La orden es autorizada por la Jefatura de la Unidad Administrativa quien da fe con ello de que el pago es correcto en todos sus extremos **con lo que se establece en el documento contractual** y que se ajusta a los términos legales y administrativos vigentes..." (el destacado no corresponde al original).*

La situación indicada, puede implicar para el Banco que se efectúen pagos que no se ajusten a lo pactado en detrimento de sus intereses económicos.

Recomendación

Para: División de Contratación Administrativa

5. Definir e implementar formalmente, el procedimiento que deben aplicar los fiscalizadores cuando determinan que el contratista está cobrando de menos por no apegarse al cumplimiento de los términos establecidos en el contrato para la fijación y reajuste de precios.

Fecha cumplimiento: 30-09-2017	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

Para: División Gestión de la Infraestructura

6. Establecer los controles que correspondan para asegurarse que en el expediente de la ejecución contractual, quede acreditada la documentación que se utilizó en la verificación de los cálculos para determinar que el reajuste de precios corresponde al periodo definido y a los términos contractuales correspondientes.

Fecha cumplimiento: 30-09-2017	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

7. Identificar los contratos de alquiler vigentes, que omiten indicar la periodicidad en que se deben realizar los reajustes de precios, así como la especificación de que la base es el IPC (Índice de Precios al Consumidor Interanual) y aplicar los instrumentos legales que correspondan para subsanar dichas omisiones.

Fecha cumplimiento: 31-12-2017	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------


III. Conclusiones:

De acuerdo a los resultados obtenidos según la muestra evaluada de los contratos de alquiler de locales comerciales para ubicar centros de negocios; así como, oficinas administrativas, determinamos que la contratación de los mismos ha correspondido a una planificación adecuada a las necesidades del Banco y de acuerdo a los beneficios esperados en cumplimiento razonable de la inversión. Asimismo, que los precios pactados y negociados se encuentran por debajo del último avalúo efectuado. Además, se observó en dichas instalaciones un uso y aprovechamiento razonable del espacio físico disponible.

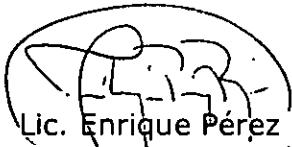
Sin embargo, se denota una débil supervisión y la ausencia de controles por parte del fiscalizador para asegurar y monitorear el mantenimiento oportuno y adecuado de los edificios o locales alquilados por parte de los arrendantes, siendo que en ocasiones el Banco, asume la atención de las reparaciones sin gestionar la recuperación de los costos ante el propietario del bien. Asimismo, se evidencian debilidades en la revisión de pagos, específicamente en la aplicación de reajustes de precios.

Los aspectos señalados evidencian la oportunidad de mejorar las prácticas y los procesos seguidos por la Administración para controlar y fiscalizar adecuadamente la ejecución de los contratos de alquiler.

Equipo de Auditoría



Lic. Herberth Mejías Montero
Auditor Supervisor



Lic. Enrique Pérez Rojas
Auditor Encargado



Lic. Freddy Montero Jiménez
Auditor Encargado

Anexo 1
Reportes de Averías Pendientes de Atención por el Arrendante
Agencia La Cruz y Liberia Centro.
Al 31-5-2017

ID Reporte	Dependencia Solicitante	Trabajo	Dias habiles acumulados desde que se generó el reporte	Estado	Categoría Reporte	Coordinador	Pendiente atención
63378	AGENCIA LIBERIA CENTRO	Se solicita enviar a revisar las tuberías del agua, porque de acuerdo a la lectura del recibo se denota que debe de haber una fuga grande en algún lado ya que paso de 45 m3 de consumo a 154 m3.	34	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
61636	AGENCIA LIBERIA CENTRO	El llavín de la puerta de acceso a las gradas que divide las dos plantas no sirve, el llavín de la puerta del cuarto de limpieza no sirve, el llavín de la puerta de los servicios sanitarios para el público no sirve.	169	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
61947	AGENCIA LIBERIA CENTRO	Las luces de los servicios sanitarios de los funcionarios de la planta baja no encienden.	135	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62998	AGENCIA LIBERIA CENTRO	La puerta principal que da al lobby tecnológico no cierra correctamente, lo que hace que el magneto no se bloquee a las 10 pm. Quedando los ATM y el kiosco WEB expuestos toda la noche y madrugada al estar la puerta abierta.	62	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62358	AGENCIA LIBERIA CENTRO	Se solicita reparar el cielo raso del alero de enfrente del edificio así como del lobby tecnológico, lo anterior ya que debido a los	107	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x

ID Reporte	Dependencia Solicitante	Trabajo	Días hábiles acumulados desde que se generó el reporte	Estado	Categoría Reporte	Coordinador	Pendiente atención
		fuertes vientos hoy el mismo se está cayendo por partes y puede ocasionar un accidente					
63335	AGENCIA LIBERIA CENTRO	ESTA UBICADO EN FRENTE DE LA SUPERVISORA Y DEBAJO DE ARCHIVO	36	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62697	AGENCIA LIBERIA CENTRO	El aire acondicionado que se encuentra en el cuarto de comunicaciones se encuentra derramando agua, se solicita su revisión y reparación.	84	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62805	AGENCIA LIBERIA CENTRO	La planta eléctrica muestra la alerta 11117 Pwr Lost whith Ignition on Datos de Generador	77	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62369	AGENCIA LA CRUZ	Algunas láminas del cielo raso del cuarto de comunicaciones están en mal estado presentan manchadas y dañadas, urge el cambio de las misma para cumplir con lo indicado en la medida CI-18 de Riesgo Operativo.	107	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
63374	AGENCIA LA CRUZ	Puerta Externa de acceso de Ag. La Cruz, se desmonto otra vez, está pegando al piso y se le está desprendiendo una pieza, urge la revisión antes de que le cause daño a algún cliente y afecte los intereses e imagen del Banco. Se mantiene abierta para evitar	34	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x

ID Reporte	Dependencia Solicitante	Trabajo	Días hábiles acumulados desde que se generó el reporte	Estado	Categoría Reporte	Coordinador	Pendiente atención
63375	AGENCIA LA CRUZ	Nuevamente se evidencia ante presencia de lluvia en la zona, que persiste gotera en la parte de atrás del cubículo 4, ya se evidenció que no es filtración de aire acondicionado, el de techo y urge la revisión y corrección para instalación de cámara	31	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x
62368	AGENCIA LA CRUZ	Aire acond. ubicado en el Cuarto de Comunic. de Ag. La Cruz, no enfría, no enciende esta apagado. Urge revisar equipo considerando que el cubiculo está muy caliente, la ubic. y delicado de los equipos	107	Pendiente	Propietario Inmueble	Rosa Monge Mora	x

Anexo 2
Reportes de Averías Atendidas por el Banco
sin Evidencia de Cobro al Propietario
Agencia La Cruz y Liberia Centro.

ID Reporte	Dependencia Solicitante	Trabajo	Observaciones División Gestión de la Infraestructura	Categoría Reporte	Coordinador
61603	AGENCIA LIBERIA CENTRO	Con el paso del huracán Otto los cielo rasos del alero del parqueo interno de la Agencia Liberia Centro y Centro Empresarial se cayeron, así como se visualiza una cumbrera despegada.	Corresponde a propietario	Mantenimiento Planta Física	Manuel Zúñiga Carmiol
61946	AGENCIA LIBERIA CENTRO	El reporte IR1159922 aún no ha sido atendido (no cuenta con cielo raso)	Esto corresponde a cuadrillos de cielo raso dañados que fueron cambiados en giras de mantenimiento de rutina	Mantenimiento Planta Física	Manuel Zúñiga Carmiol
62049	AGENCIA LIBERIA CENTRO	Mantenimiento físico eléctrico Enero 2017	Visita de rutina del personal técnico de Infraestructura	Mantenimiento Planta Física	Manuel Zúñiga Carmiol
61770	AGENCIA LA CRUZ	SE REQUIERE USUTITUCION DE CINCO FLUORESCENTES (uno del área de Plataforma es pequeño y 4 del salón de clientes Grandes)	Este se atendió con personal de mantenimiento del Banco como una actividad de rutina	Mantenimiento Planta Física	Manuel Zúñiga Carmiol
62048	AGENCIA LA CRUZ	Mantenimiento físico eléctrico Enero 2017	Esta una actividad de rutina correspondiente a las visitas periódicas que hacen nuestros técnicos a las oficinas y obedece a tareas como ajustes, lubricación de partes móviles en mobiliario y otros componentes internos, revisiones del funcionamiento del cableado	Mantenimiento Planta Física	Manuel Zúñiga Carmiol

62119	AGENCIA LA CRUZ	Recargar combustible de la planta eléctrica	La recarga de combustible es una actividad de rutina de la División; que se realiza con personal de la misma	Mantenimiento Equipos	Ricardo Elizondo Hernandez
61523	AGENCIA LA CRUZ	se requiere revisión nuevamente de goteras internas, ya han sido reportadas anteriormente por Patricia Molina pero no han venido a revisar, tenemos más goteras y se requiere Urgente el cambio también de todas las láminas manchadas	Se atendió pero solo como inspección	Remodelación	
63543	AGENCIA LA CRUZ	Lavamanos del baño de hombre del área de público de Agencia La Cruz, presenta fuga - filtración de agua, al parecer se dañó una de las llaves, por lo que se requiere revisar y subsanar el problema, pues el piso se moja y se corre con el riesgo.	Se atiende por parte de la División por ser un área sensible de uso público, donde se presume abuso en la manipulación del grifo	Instructivo	Manuel Zúñiga Carmiol

ANEXO 3**ACTA DE DISCUSIÓN****Memorando borrador****Evaluación ejecución y fiscalización de
Contratos de alquileres**

**(Local Cajero Automático Centro Comercial Novacentro, Moravia - Contrato 85-2003 -, Agencia y CDN Liberia - Contrato 17-2015 -, Agencia La Cruz - Contrato 26-2015 -, Edificio Barrio Tournón - Contrato 068-2007 -, BP Total Moravia - Contrato 197-2013 - y Edificio Mata Redonda - Contrato 23-2008.
(ANS-381-2017)**

Reunión iniciada a las 9:00 horas del día 07 de agosto de 2017, en la oficina de la Auditoría Interna; en presencia de:

Representantes de la Administración

- MAE Giovanni Méndez Carmona, Director Dirección Soporte Administrativo
- Manuel Zúñiga Carmiol, Jefe a.i. División Gestión de la Infraestructura
- Maykel Vargas García, Jefe División Contratación Administrativa

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor
- Lic. José Enrique Pérez Rojas, Auditor Encargado
- Lic. Freddy Montero Jiménez, Auditor Asistente

El propósito de esta reunión es hacer el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones específicas expuestas en el informe borrador de Evaluación ejecución y fiscalización de contratos de alquileres.

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

Comentarios relativos a las conclusiones.

En forma general manifestó el MAE Giovanni Méndez Carmona, Director Dirección Soporte Administrativo, que el presupuesto de la partida de alquileres para el año 2018 asciende casi a la suma de 7 mil millones de colones, lo cual representa aproximadamente la cuarta parte del presupuesto de la Dirección de Soporte Administrativo para ese período, razón por la cual considera muy importante y valioso la revisión por parte de esta Auditoría en el tema de contratos de alquiler, ya que dicha gestión podrá ayudar a mejorar su operativa lo cual será bien recibido.

Por su parte señaló el Lic. Herberth Mejías Montero, auditor supervisor, que es oportuno que la División de Gestión de la Infraestructura aproveche la reestructuración organizacional que acaba de implementar para hacer un alto en el camino y proponer todas las mejoras que fortalezcan el control y la comunicación y hagan

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida o proveída a terceros, sino cuanta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

Comentarios relativos a las conclusiones:

más eficiente la gestión de los diferentes procesos que están a su cargo, entre ellos las oportunidades de mejora señaladas en este memorando.

1: Debilidades en los controles del fiscalizador para hacer valer de forma oportuna la obligación del contratista del mantenimiento de los locales **Riesgo: Medio**

Número de recomendación: 1

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017

Funcionario que define la fecha: MAE Giovanni Méndez Carmona

Número de recomendación: 2

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017

Funcionario que define la fecha: MAE Giovanni Méndez Carmona

Número de recomendación: 3

En el Memorando Borrador ANS-381.2017 la recomendación 3 se lee de la siguiente forma:

3. "Revisar los contratos de alquiler vigentes e identificar, aquellos que no establecen específicamente la obligatoriedad de que el arrendante debe reconocer el costo de los trabajos de mantenimiento que no atendieron, y por ende, el Banco tuvo que asumirlos para su seguridad y continuidad de sus operaciones.

Lo anterior, con el objetivo de que en las renovaciones que se formalicen a partir de agosto del 2017, se negocie y se incluya mediante un addendum la cláusula siguiente:

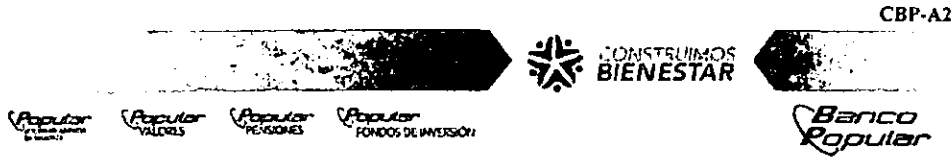
"...En caso de no cumplir el arrendante con alguna avería reportada en el tiempo requerido el Banco podría proceder a su reparación y rebajar el costo de la respectiva factura."

El MAE Giovanni Méndez Carmona manifestó que el término de la recomendación no podría aplicar para todos los contratos pues cambiar las condiciones de aquellos que tienen mucho tiempo de formalizados o bien en los que el Banco no tiene mucho margen de negociación podría volverse un proceso complicado. Al respecto se acuerda realizar una modificación a la recomendación para limitar el alcance únicamente a aquellos contratos que estipulan que los arrendantes asumen algún tipo de mantenimiento por cuenta propia; la cual se leerá de la siguiente forma:

3. "Revisar los contratos de alquiler vigentes e identificar aquellos que establecen en alguna de sus cláusulas, que el arrendante asumirá algún tipo de mantenimiento al local, edificio o equipos. A partir de los resultados obtenidos y para los contratos que si lleven esa condición del mantenimiento por parte del propietario, seleccione los contratos que omiten específicamente la obligatoriedad de que el arrendante debe reconocer el costo de los trabajos de mantenimiento que no atendieron y, por ende, el Banco tuvo que asumirlos para su seguridad y continuidad de sus operaciones.

Lo anterior, con el objetivo de que en las prórrogas que se formalicen a partir de agosto del 2017, se negocie y se incluya mediante un addendum la cláusula siguiente:

CODIGO2015XXXX



ACTA DE DISCUSIÓN

"...En caso de no cumplir el arrendante con alguna avería reportada en el tiempo requerido el Banco podría proceder a su reparación y rebajar el costo de la respectiva factura."

En los casos que el propietario no consienta en la inclusión de la cláusula supra citada se debe actuar de conformidad con lo que establece la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) 7527 en su artículo 35 entre otros.

*Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017
Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol*

Número de recomendación: 4

"No hay comentarios"

*Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017
Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol*

2. Falta de claridad de las condiciones establecidas para el reajuste de precios: Riesgo del contrato 85-2003 "Local para Cajero Automático en Novacentro" y sus adendas Bajo

Número de recomendación: 5

En el Memorando Borrador ANS-381,2017 la recomendación 5 se lee de la siguiente forma:

- 5. *"Definir e implementar formalmente, el procedimiento que deben aplicar los fiscalizadores cuando determinan que el contratista está cobrando de menos por no apearse al cumplimiento de los términos establecidos en el contrato para la fijación y reajuste de precios.*

Una vez definido dicho procedimiento, ejecutar lo que en derecho proceda con respecto a la diferencia cobrada de menos por el arrendante del contrato 85-2003 "Local para Cajero Automático en Novacentro".

El MAE Giovanni Méndez Carmona y el Lic. Maykei Vargas García, solicitan que el alcance de la recomendación incluya únicamente el fortalecimiento de los controles de forma general para todos los fiscalizadores ya que consideran que el proveedor está en facultad de cobrar menos, por lo que la recomendación se leería así:

- 5. *Definir e implementar formalmente, el procedimiento que deben aplicar los fiscalizadores cuando determinan que el contratista está cobrando de menos por no apearse al cumplimiento de los términos establecidos en el contrato para la fijación y reajuste de precios.*

*Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Lic. Maykei Vargas García*

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

AUDITORÍA INTERNA

Banco Popular

Página 4 de 5
Formulario 4.2

Número de recomendación: 6

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol

Número de recomendación: 7

En el Memorando Borrador ANS-381.2017 la recomendación 7 se lee de la siguiente forma:

7. "Coordinar con la Unidad de Contratos, para que mediante la formalización de un addendum al contrato 85-2003 "Arrendamiento de Local Para Albergar Cajero Automático en el Centro Comercial Novacentro Moravia" en su "Cláusula Quinta" "EL PRECIO", modificada por última vez en su Addendum 2, se establezca de manera clara y puntual la periodicidad en que se podrán efectuar los reajustes de precios y la especificación del tipo de índice de precios al consumidor que se debe utilizar (interanual, acumulado, o el de final de período)."

El MAE Giovanni Méndez Carmona señaló que esto es una situación que se puede presentar en otros contratos por lo que considera que el alcance de la recomendación puede ampliarse para aplicarlo de forma general e todos los que omiten la periodicidad (anual) para el reajuste de precios, así como la especificación de que la base es el IPC Interanual. Además, considera importante que en los casos en que sea complicado la formalización de adenda, dichos términos se formalicen mediante el oficio que se emite para comunicar la extensión de la prórroga.

En concordancia con lo anterior la recomendación 7 se leerá de la siguiente forma:

7. Identificar los contratos de alquiler vigentes, que omiten indicar la periodicidad en que se deben realizar los reajustes de precios, así como la especificación de que la base es el IPC (Índice de Precios al Consumidor Interanual) y aplicar los instrumentos legales que correspondan para subsanar dichas omisiones.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017
Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol

Al ser las 10:30 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el Informe borrador mencionado en la primera página de este documento.

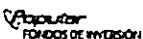
Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Nombre: MBA Giovanni Méndez Carmona		
Director Dirección Soporte Administrativo	Firma "Esta firma valida mi participación y conformidad incluidos en la presente acta de discusión"	07/08/2017

CODIGO2015XXXX

CBP-A2



CONSTRUIMOS BIENESTAR



ACTA DE DISCUSIÓN

Nombre: Manuel Zúñiga Carmiol		
Jefe a.i. División Gestión de la Infraestructura	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	07/08/2017

Nombre: Maykel Vargas Garcia		
Jefe División Contratación Administrativa	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	07/08/2017

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Nombre: Lic. Herberth Mejias Montero		07/08/2017
Auditor Supervisor	Firma	Fecha

Nombre: Lic. José Enrique Pérez Rojas		07/08/2017
Auditor Encargado	Firma	Fecha

Nombre: Lic. Freddy Montero Jiménez		07/08/2017
Auditor Asistente	Firma	Fecha

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedoras ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica