

CONSTRUIMOS BIENESTAR



Auditoría de Negocios

**MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-418-2017**

ARCHIVO

PARA:

MSC.
Oscar Mora Mora, Jefe
División Tesorería Corporativa

Banco Popular DIVISIÓN TESORERÍA SECRETARÍA
17 AGO. 2017
Recibido: *[Signature]*
Hora: 3:04pm

Banco Popular ÁREA BÓVEDA Y CUSTODIA
RECIBIDO POR
17 AGO. 2017
CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS
[Signature]
30512

Licenciado
Marco Morales Zúñiga, Jefe
Área Bóveda y Custodia

DE:

Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

AUDITORIA INTERNA
Banco Popular

C:

MBA. Gerardo Abarca Monge, Director
Dirección Soporte Financiero

Banco Popular DIRECCION FINANCIERA
17 AGO. 2017
RECIBIDO POR: *[Signature]*
HORA: 3:07pm

ASUNTO:

Evaluación de la Ejecución y Fiscalización de Contratos:
Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para
Clasificadores y Contadoras de Billetes y Monedas -
Consumo según Demanda.
(Contrato **62-2016** – Suplidora Equipos S.A.)

FECHA

17 de agosto del 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, se evaluó el proceso de Contratos y Convenios ejecutado por el Banco, para el período terminado al 30 de junio del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Como parte de este estudio, se evaluó el contrato 062-2016 "Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Clasificadores y Contadoras de Billetes y Monedas - Consumo según Demanda".

La auditoría fue realizada de acuerdo con las "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) Objetivos

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

Evaluar las prácticas y los procesos seguidos por la Administración para controlar, fiscalizar, gestionar y documentar adecuadamente la ejecución de los contratos vigentes y sus respectivos pagos.

ii) Alcance

La revisión abarcó el período terminado el 30 de junio del 2017, ampliándose cuando a criterio de esta Auditoría 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-408-2017 "Evaluación del Proceso Contratos y Convenios (Contrato **062-2016**)", se realizó la reunión en las oficinas de la Auditoría Interna a las 09:00 horas del 17 de agosto del 2017, en presencia de los funcionarios: Msc. Oscar Mora Mora, Jefe División Tesorería, Lic. Marco Morales Zúñiga, Jefe Área Bóveda y Custodia; así como, del funcionario de la Auditoría Interna Lic. José Enrique Pérez Rojas, Auditor Encargado.

Cabe indicar que para la emisión del memorando definitivo, se consideraron los comentarios realizados por la administración y la fecha definida para el cumplimiento de la recomendación. Se adjunta la minuta en Anexo N° 1.

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	Excesivo tiempo en la custodia de repuestos en mal estado.	Bajo	4
2	Debilidad en la fiscalización de la cláusula séptima "CLAUSULA PENAL Y MULTAS".	Bajo	5

II. Comunicación de resultados

1. Excesivo tiempo en la custodia de repuestos en mal estado.

Se determinó que el Área Bóveda y Custodia, ha venido acumulando y custodiando en los últimos seis años repuestos en mal estado, mismos que fueron extraídos de las clasificadoras de billetes y monedas, por cuanto fueron sustituidos por nuevos.

Cabe indicar, que dicha situación se mantiene aún y cuando se había desarrollado un plan de desechos para los repuestos, mismo que no se pudo implementar con éxito, dado que la canalización con las campañas internas de reciclaje; así como, con el Instituto Tecnológico de Costa Rica fue infructuosa. Por otra parte, en el último año, el Área Bóveda y Custodia ha estado solicitando el apoyo al Área de Servicios Generales; no obstante, el mismo no se ha concretado debido a la falta de definición del material reciclable y de desecho, aspecto fundamental para determinar las acciones a seguir.

Dicha situación, se contrapone a lo establecido en el Capítulo 31 del Manual de Políticas Institucionales, que en lo que interesa señala:

"Pilar 3 Ambiente "

...El Banco Popular desarrolla ejecuta Planes de Gestión Ambiental para mejorar su desempeño ambiental en procura de minimizar su huella ecológica y una mayor eficiencia operativa.

Lineamientos ambientales operativos estratégicos del Banco Popular

- *Administrar lo ambiental a través de un Sistema de Gestión Ambiental.*
- *Desarrollar programas internos de eco eficiencia orientados a la minimización del impacto operacional de la institución y que se manifiesten a través de un Plan Anual de Gestión Ambiental."*

Acumular equipo inservible en las oficinas del Banco, demanda por parte de los responsables gastos de administración por el almacenamiento de estos repuestos.

Recomendación

Para: División de Tesorería

1. Girar instrucciones y verificar que el Área de Bóveda y Custodia coordine con el Área de Servicios Generales, a fin de que en conjunto diseñen e implementen, un plan para el desecho y reciclaje de los repuestos en mal estado que fueron extraídos de las clasificadoras de billetes y monedas, y que se encuentran custodiados en la Bóveda.

Dicho plan debe establecer al menos las acciones concretas para evacuar en el corto plazo los repuestos acumulados al 30 de junio del 2017: responsables, fechas de cumplimiento, definición de documentos por medio de los cuales se formalizarán las actividades y de la periodicidad con la cual se estarán desechando los repuestos que van a ser sustituidos en el futuro.

Fecha cumplimiento: **30-09-2017**

Nivel de Riesgo: **Bajo**

TR: **CI**

2. Debilidad en la fiscalización de la cláusula séptima "CLAUSULA PENAL Y MULTAS".

No existen mecanismos de control que permitan registrar las horas en que se solicita y se recibe el servicio por parte del Proveedor.

Esta situación limita aplicar los términos contractuales en relación con multas por incumplimientos en los que incurra el contratista, según los términos de la cláusula séptima del contrato, que en lo que interesa se transcribe:

"CLÁUSULA PENAL Y MULTAS.

...En caso de atraso en el mantenimiento correctivo de acuerdo con lo establecido en el punto 4.3.5.2 de este cartel, "EL CONTRATISTA" deberá cancelar a "EL BANCO" el 2.5% por cada hora de atraso en el caso de equipos dentro del GAM y 2.5 por cada día de atraso en el caso de equipos fuera del GAM, en cual será aplicado y rebajado del monto del servicio afectado, hasta un máximo del 25%, sumo que será rebajada del pago de la factura correspondiente a ese mantenimiento."

Asimismo, se observó que la mayor parte de las solicitudes de servicio se realizan mediante llamadas telefónicas, siendo que en la cláusula segunda "CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO" del contrato, se establece que las mismas deben realizarse mediante correo electrónico o fax, según se muestra a continuación:

"... "EL BANCO", le comunicará a "EL CONTRATISTA" vía fax o correo electrónico, el servicio requerido, el cual deberá ser atendido en un lapso no mayor a 2 (dos) horas hábiles a los equipos ubicados dentro del GAM, y en dos (2) días hábiles para aquellos equipos ubicados fuera del GAN, a partir de la confirmación de la comunicación por parte de "EL CONTRATISTA".

Aspecto, este último que igualmente limita registrar y verificar los tiempos de atención por parte del contratista.

Por otra parte, se evidenció que en el 100% de la muestra (13) de boletas de servicio correctivo confeccionadas por el proveedor y recibidas de conformidad por los funcionarios respectivos, omitían la hora en el que Banco solicitó el servicio, sin que conste alguna observación al respecto.

Esta situación limita contar con la evidencia necesaria para determinar el cumplimiento del contratista de los tiempos establecidos en el contrato. Además, de que posibles atrasos de atención incrementa el riesgo de que se afecte la oportunidad para que las oficinas brinden los servicios de forma oportuna, ello en detrimento del cumplimiento de los objetivos Institucionales y la atención de los clientes.

Recomendación

Para: Área Bóveda y Custodia

2. Diseñar e implementar los mecanismos de control que correspondan para asegurarse de que las solicitudes de servicio correctivo que requieren las clasificadoras y contadoras de billetes y monedas, se realicen por los canales autorizados (fax o correo electrónico) y se registren en una bitácora las horas en que se solicita y se recibe el mismo por parte de la empresa Suplidora de Equipos.

Lo anterior, con el objetivo de acreditar formalmente si procede o no el cobro de multas por incumplimiento de los plazos establecidos para brindar los servicios correctivos.

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

III. Conclusiones

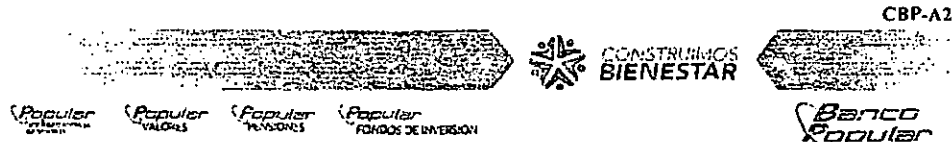
De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación del Contrato 062-2016 "Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Clasificadoras y Contadoras de Billetes y Monedas - Consumo según Demanda", determinamos que el Área de Bóveda y Custodia realiza un control razonable, excepto por aspectos relacionados con la administración de repuestos en deshechos y la ausencia de mecanismos para el control de los tiempos de atención por parte del contratista.

Equipo de Auditoría



Lic. Enrique Pérez Rojas -
Auditor Encargado

ANEXO 1



ACTA DE DISCUSIÓN

Memorando borrador

**Evaluación ejecución y fiscalización de Contratos
"Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Clasificadores y
Contadoras de Billetes y monedas - consumo según demanda"
(Documento contractual 062-2016)
(ANS-408-2017)**

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 17 de agosto de 2017, en la oficina de la Auditoría Interna; en presencia de:

Representante de la Administración

- Msc. Oscar Mora Mora, Jefe, División Tesorería
- Lic. Marco Morales Zúñiga, Jefe Área Bóveda y Custodia

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. José Enrique Pérez Rojas, Auditor Encargado

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.

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

No hubo comentarios relacionados con las conclusiones.

1. Excesivo tiempo en la custodia de repuestos en mal estado. Riesgo Bajo

Número de recomendación: 01

No hubo comentarios al respecto.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Msc. Oscar Mora Mora

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 cuanta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica



2. Debilidad en la fiscalización de la cláusula séptima "CLAUSULA PENAL Y MULTAS".

Riesgo
Bajo

Número de recomendación: 02

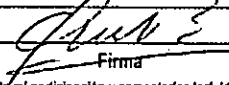
No hubo comentarios al respecto.


Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Lic. Marco Morales Zúñiga

Al ser las 09:30 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: MSC. Oscar Mora Mora		
Jefe División Tesorería	 Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	17/08/2017

Nombre: Lic. Marco Morales Zúñiga		
Jefe Área Bóveda y Custodia	 Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	17/08/2017

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Nombre: Lic. José Enrique Pérez Rojas		17/08/2017
Auditor Encargado	 Firma	Fecha