



CONSTRUIMOS
BIENESTAR



Auditoría de Negocios

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS-616-2017

ARCHIVO

C- 854

C- 855

PARA: MBA.
Jorge Abarca Cruz, Gerente
BP Total Pérez Zeledón

C: Ingeniero
Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Dirección Banca de Personas

MBA.
Jorge Quesada Solano, Jefe
División Regional Sur Caribe

Licenciada
Laura Sánchez Blanco, Jefa
Área Pignoración



DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

ASUNTO: **Créditos de Pignoración BP Total Pérez Zeledón**

FECHA **03 de noviembre, 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 "Créditos de Pignoración" ejecutado por el BP Total Pérez Zeledón, para el período terminado al 30 de setiembre del 2017. Ampliándose en los casos que se consideró necesario.

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) Objetivo

Objetivo General

Evaluar la estructura de Control Interno y gestión que aplica en el proceso de crédito de pignoración para determinar su razonabilidad y fortaleza.

Objetivos Específicos

- Verificar la razonabilidad de los procesos establecidos para la efectiva administración de los créditos de Pignoración y sus garantías.

ii) Alcance

La revisión abarcó el período terminado el 30 de setiembre 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 de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador ANS-604-2017 "Evaluación del Proceso Créditos de Pignoración BP Total Pérez Zeledón", se realizó una reunión el miércoles 01 de noviembre del 2017, a las 09:00 a.m. por medio de videoconferencia entre las oficinas de la Auditoría Interna y el BP Total Pérez Zeledón, en presencia de los representantes de la administración: Lic. Jorge Abarca Cruz, Gerente BP Total Pérez Zeledón, Lic. Luis Diego Valverde Chavarría, Subgerente BP Total Pérez Zeledón y Licda. Laura Sánchez Blanco, Jefa Área Pignoración; así como, de los funcionarios de la Auditoría: Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor, Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado del Estudio General y Licda. Carolina Jiménez Guido, Auditora Encargada.

Cabe indicar que para la emisión del informe definitivo se consideraron los comentarios realizados por la administración y las fechas definidas para el cumplimiento de las recomendaciones. Se adjunta la minuta correspondiente en el **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	Traslado inoportuno de alhajas recibidas en garantía.	Medio	4
2	Falta de evidencia en la recepción de garantías para su custodia .	Medio	4
3	Error de datos consignados en las bolsas de seguridad.	Bajo	5

II. Comunicación de resultados

1. Traslado inoportuno de alhajas recibidas en garantía.

Se determinó que el traslado de las alhajas recibidas en garantía no se realiza a la custodia en bóveda, en el momento en que se finaliza la atención del cliente, sino que las mismas son trasladadas por el perito a la tesorería al finalizar el día.

Al respecto el perito aduce que esto siempre ha sido la práctica, situación que pone de manifiesto el desconocimiento de la la Norma 2 del procedimiento API-PROC-04 "Gestión de Crédito Sobre Alhajas", el cual indica lo siguiente:

"...Al finalizar el trámite crediticio se realiza el traslado de la garantía a bóveda mediante el formulario respectivo".

Dicha situación genera riesgo de pérdidas económicas para el Banco, en caso de que se extravíe alguna de estas garantías al no estar debidamente custodiadas.

Recomendación

Para: BP Total Pérez Zeledón

1. Instruir y verificar que el perito tasador y el subgerente, cumplan con la obligación de realizar y supervisar, respectivamente, el traslado oportuno de las garantías de alhajas a bóveda para su respectiva custodia, inmediatamente después de haberse finalizado los trámites del otorgamiento de los créditos de pignoración.

Lo anterior con el objetivo de minimizar el riesgo de pérdida de las garantías de alhajas recibidas.

Fecha cumplimiento: 28-02-2017

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

2. Falta de evidencia en la recepción de garantías para su custodia.

Se identificaron debilidades en el traslado de alhajas a la bóveda para su custodia por cuanto su ingreso es inoportuno y carecen de un respaldo formal que evidencie su correcta recepción por parte del tesorero, por cuanto:

- No se lograron ubicar los listados que detallan las operaciones pignorativas constituidas diariamente, mismo que es necesario para corroborar la recepción total de las garantías al final del día.
- En el 53% de la muestra revisada (9 casos) no se lograron ubicar en la tesorería los formularios emitidos del sistema de crédito SICUVAL, por medio de los cuales el Tesorero recibió a satisfacción las alhajas por parte del perito para su respectiva custodia.

Las situaciones planteadas se presentan por cuanto no es práctica del tesorero utilizar este instrumento para verificar al cierre del día, la recepción total de las garantías, así como; de la importancia de asegurarse de su ingreso diario en SICUVAL. Esto hace evidente el incumplimiento de los controles establecidos para la administración de las garantías correspondientes a los créditos pignoratícios aprobados; así como, una supervisión inadecuada al proceso, aspectos que son contrarios a los establecidos en los apartados 2 y 3 del procedimiento de Gestión de Crédito Sobre Alhajas, que indica:

Apartado 2

El perito o personal designado es el responsable de trasladar a Tesorería la garantía, junto con el formulario correspondiente debidamente completado, éste documento debe ser custodia por el Tesorero o personal designada..." (Destacado no es del original)

Apartado 3

"El Tesorero o personal designado del Centro de Crédito sobre Alhajas u Oficina Comercial debe revisar diariamente que el total de operaciones anotadas en el formulario coincida con el total de bolsas de garantías recibidas y con el Reporte de Colocaciones, según sistema SIPO esto para efectos del cierre.

Lo anterior incrementa el riesgo de crédito por cuanto la falta de aplicación de controles limita certificar que todas las operaciones constituidas se encuentran amparadas por una garantía debidamente custodiada.

Recomendación

Para: BP Total Pérez Zeledón

- Instruir y verificar que el tesorero implemente los controles establecidos para asegurarse diariamente del ingreso total de las garantías de alhajas que respaldan las operaciones pignoratícios constituidas (entre ellos la emisión oportuna de los respectivos reportes y la recepción de las garantías amparadas con la boleta de ingreso emitida por SICUVAL).

Fecha cumplimiento: 28-02-2017

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

3. Error de datos consignados en las bolsas de seguridad.

Se determinó que hay inconsistencias entre los datos registrados en el Sistema de Crédito (SIPO) y la información consignada en las bolsas de seguridad en donde se mantienen las alhajas recibidas como garantía de las operaciones pignoratícios, aspecto evidenciado en cuatro de los créditos revisados (8.33% de la muestra) según el siguiente detalle:

Cuadro 1
Errores de datos en bolsas de seguridad y registros en SIPO

Número de operación	Debilidades
007-060-826898-4	El número de bolsa de seguridad es AT1155548 y en SIPO se registró erróneamente el número AT1155547.
007-060-831192-3	El número de bolsa de seguridad es AT1189927 y en SIPO se registró erróneamente el número AT1189627.
007-060830305-2	El número de bolsa de seguridad es AT1189886 sin embargo, este número no se registró el SIPO
007-060-826138-0	La bolsa de seguridad presenta una alteración en la anotación del peso: Inicialmente indicaba con lapicero negro 57.1 gramos el cual fue el peso por el que se aprobó el crédito. El peso fue tachado con lapicero azul y sustituido por 45.8 gramos, mismo que está registrado en SIPO y no era correcto. Esta Auditoría verificó y la bolsa pesaba 62.7 gramos lo cual es razonable con el peso originalmente impreso en la bolsa. (57.1 gramos). Además, el marchamo se mantenía íntegro.

Lo anterior denota debilidades en la ejecución de los procedimientos de formalización y aprobación del crédito y a una débil supervisión para el cumplimiento con lo establecido en el procedimiento API-PROC-04 "Gestión de Crédito Sobre Alhajas", en sus Normas 2, el cual indica lo siguiente:

Norma 2:

"Si se procede con el trámite y aprobación del crédito pignoraticio, el Perito Tasador o personal designado ingresa al sistema de préstamos, digita número de identificación del cliente, monto del préstamo y el plazo.

*Continúa con la descripción de las alhajas: cantidad, avalúo quilataje, **peso total y número de bolsa de seguridad donde se resguardan las alhajas dejadas en garantía.** Cuando se ha digitado toda la información se anota el código 999 para terminar la inclusión y se procede a imprimir el comprobante; posteriormente, guarda las alhajas frente al cliente, en una bolsa de seguridad para Custodia de Garantía..."*

Dicha situación dificulta la toma de inventario, e incrementa el riesgo de pérdidas económicas para el Banco, en caso de que un cliente apele por la entrega de las alhajas que no corresponden a las características de las presentadas originalmente.

Recomendación

Para: BP Total Pérez Zeledón

- Instruir de manera formal y verificar que todos los funcionarios encargados del proceso de análisis y aprobación de las operaciones de crédito pignorativas, así como de la supervisión posterior del proceso, se aseguren de que consignen adecuadamente los datos del crédito tanto en las bolsas de seguridad donde se resguardan las alhajas dejadas en garantía como en los sistemas de crédito (SIPO) y custodia (SICUVAL).

Fecha cumplimiento: 28-02-2017

Nivel de Riesgo: Bajo

TR: CI

Recomendación

Para: Área de Pignoración

- Realizar un inventario físico de las garantías custodiadas en el BP Total Pérez Zeledón, y una verificación de que los datos impresos en las bolsas de seguridad y en el sistema de crédito SIPO estén correctos de conformidad con las condiciones por medio de las cuales se formalizaron los créditos. En el caso de determinar inconsistencias, realizar las acciones que correspondan para su corrección.

Fecha cumplimiento: 28-02-2017 **Nivel de Riesgo:** Bajo **TR:** CI

III. Conclusiones:

Producto de la revisión efectuada, se evidenció que en el BP Total Pérez Zeledón se ejecutan de forma razonable los procesos y controles en el otorgamiento de los créditos; no obstante, se determinaron debilidades importantes en los controles relacionados con la consignación de información entre las bolsas de seguridad y el sistema de SIPO, el traslado inoportuno de las alhajas a la custodia en Bóveda; así como, la falta de controles para garantizar el ingreso diario y total de las garantías que respaldan las operaciones pignoraticias constituidas; aspectos que de no atenderse en el corto plazo, comprometen de forma negativa la estructura de control interno.

IV. Equipo de Auditoría



Lic. Herbert Mejiás Montero
Auditor Supervisor



Lic. Marco Retana Valverde
Auditor Encargado del Estudio General



Licda. Carolina Jiménez Guido
Auditora Encargada

C: Archivo

Cjg * mrv * hmm * waa

V. Anexo 1

CBP-A2

CONSTRUIMOS BIENESTAR

ACTA DE DISCUSIÓN
Informe borrador
Créditos de Pignoración BP Total Pérez Zeledón
ANS-604-2017

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 01 de noviembre del 2017, por medio de video conferencia; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Lic. Jorge Abarca Cruz, Gerente BP Total Pérez Zeledón
- Lic. Luis Diego Valverde Chavarría, Subgerente BP Total Pérez Zeledón
- Licda. Laura Sánchez Blanco, Jefa Área Pignoración

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor
- Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado del Estudio General
- Licda. Carolina Jiménez Guido, Auditora Encargada

El propósito de esta reunión es hacer el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones específicas expuestas en el Informe borrador del estudio Créditos de Pignoración BP Total Pérez Zeledón.

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:

1. Traslado inoportuno de alhajas recibidas en garantía **Riesgo Medio**

Número de recomendación: 01

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 28/02/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Jorge Abarca Cruz

2. Falta de evidencia en la recepción de garantías para su custodia **Riesgo Medio**

Número de recomendación: 02

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 28/02/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Jorge Abarca Cruz

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

Banco Popular

AUDITORÍA INTERNA

Página 2 de 2
Formulario 4.2

3. Error de datos consignados en las bolsas de seguridad.

Riesgo Medio

Número de recomendación: 03

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 28/02/2018

Funcionario que define la fecha: Lic. Jorge Abarca Cruz

Número de recomendación: 04

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 28/02/2018

Funcionario que define la fecha: Licda. Laura Sánchez Blanco

Al ser las 10:00 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

Lic. Jorge Abarca Cruz		01-11-2017
Gerente BP Total Pérez Zeledón	Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha
Lic. Luis Diego Valverde Chavarría		01-11-2017
Subgerente BP Total Pérez Zeledón	Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha
Licda. Laura Sánchez Blanco		01-11-2017
Jefa Área Pignoración	Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Lic. Herberth Mejías Montero		01-11-2017
Auditor Supervisor	Firma	Fecha
Lic. Marco Relana Valverde		01-11-2017
Auditor Encargado del Estudio General	Firma	Fecha
Licda. Carolina Jiménez Guldo		01-11-2017
Auditora Encargada	Firma	Fecha

CODIGO20170268

