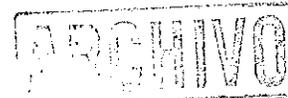


CONSTRUIMOS
BIENESTAR**Auditoría de Negocios**

**MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-631-2017**

C-872

C-873

PARA: Licenciado
Erick Rosales Barrantes, Gerente
BP Total Limón

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 Limón**

FECHA 14 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 Limón, 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-623-2017 "Evaluación del Proceso Créditos de Pignoración BP Total Limón", se realizó una reunión el lunes 13 de noviembre del 2017, a las 09:00 a.m. por medio de videoconferencia entre las oficinas de la Auditoría Interna y del BP Total Limón, en presencia de los representantes de la administración: Lic. Erick Rosales Barrantes, Gerente BP Total Limón y Licda. Carlen Wilshire Mowatt, Subgerente BP Total Limón; así como de los funcionarios de la Auditoría: Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor, Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado 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 garantías a la custodia en bóveda. | Medio | 4 |
| 2 | Datos borrosos o alterados en las bolsas de seguridad. | Bajo | 4 |
| 3 | Omisión en el ingreso de las garantías al sistema SICUVAL. | Bajo | 6 |
| 4 | Debilidades en la información incluida en las carátulas y bitácoras de aprobación. | Bajo | 8 |

II. Comunicación de resultados

1. Traslado inoportuno de garantías a la custodia en bóveda.

Se determinó que el traslado a bóveda de las alhajas recibidas en garantía, no se realiza en el momento que se finaliza la atención del cliente, sino que las mismas permanecen en poder del perito y resguardadas en la caja de caudales hasta que la tesorera las retire para su respectiva custodia.

Al respecto el perito aduce que esto siempre ha sido la práctica, situación que pone de manifiesto el desconocimiento de la Norma 2 del procedimiento API-PROC-04 "Gestión de Crédito Sobre Alhajas" que en lo que interesa se detalla a continuación:

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

Dicha situación incrementa riesgo de pérdidas económicas para el Banco, en caso de que se extravíe alguna de estas garantías.

Recomendación

Para: BP Total Limón

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: 31/01/2018

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

2. Datos borrosos o alterados en las bolsas de seguridad.

Se determinó que la información contenida en las bolsas de seguridad en las que se custodian las alhajas, se presenta borrosa o con alteraciones en los datos. Lo anterior, así observado en 34 de las operaciones revisadas (68% de la muestra analizada), las cuales se detallan a continuación:

CUADRO 1
Operaciones con bolsas de seguridad borrosas o con datos alterados.

| # | Operación | # | Operación | # | Operación |
|----|------------------|----|------------------|----|------------------|
| 1 | 008-060-820585-0 | 13 | 008-060-826501-1 | 25 | 008-060-827787-7 |
| 2 | 008-060-821647-7 | 14 | 008-060-826774-0 | 26 | 008-060-827829-8 |
| 3 | 008-060-821657-0 | 15 | 008-060-826828-3 | 27 | 008-060-827841-0 |
| 4 | 008-060-824710-2 | 16 | 008-060-826934-0 | 28 | 008-060-827891-6 |
| 5 | 008-060-824839-8 | 17 | 008-060-826981-4 | 29 | 008-060-827922-9 |
| 6 | 008-060-825421-2 | 18 | 008-060-827310-6 | 30 | 008-060-827927-0 |
| 7 | 008-060-825521-6 | 19 | 008-060-827405-7 | 31 | 008-060-827931-8 |
| 8 | 008-060-825608-3 | 20 | 008-060-827519-0 | 32 | 008-060-827934-0 |
| 9 | 008-060-825699-5 | 21 | 008-060-827563-0 | 33 | 008-060-827937-3 |
| 10 | 008-060-825719-1 | 22 | 008-060-827585-6 | 34 | 008-060-827945-0 |
| 11 | 008-060-825865-2 | 23 | 008-060-827618-8 | | |
| 12 | 008-060-826233-1 | 24 | 008-060-827697-8 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Aún y cuando el inventario realizado por esta Auditoría se pudo concluir guiándonos por el número de marchamo de la bolsa, mismo que se indica en el listado emitido desde el Sistema de Crédito (SIPO), cabe indicar que las bolsas presentaban las siguientes limitaciones: en veintinueve casos no se pudo visualizar el número de operación, en un caso se imposibilitó verificar el monto del principal y en dos operaciones (008-060-827841-0 y 008-060-827978-3) se omitió el monto del principal.

Dicha situación según que se pudo observar, obedece a que las bolsas de seguridad presentan una textura aceitosa y al escribir en ellas con lapicero o con marcador permanente, la escritura se borra al tacto o con el tiempo de estar en custodia.

Llama la atención que, pese a que el Área de Pignoración realiza inventarios periódicos, dicha situación no haya sido detectada, máxime que el deterioro es significativo.

Lo indicado anteriormente, limita el cumplimiento de lo establecido en la siguiente normativa:

Procedimiento API-PROC-04 "Gestión de Crédito Sobre Alhajas", Norma 6:

*"El Perito tasador o personal designado, recibe las alhajas de la operación cancelada y **antes de entregarlas al cliente, pesa la bolsa y le demuestra al cliente que el peso descrito en la misma es igual al indicado en la balanza, adicionalmente le muestra que la bolsa no sufrió ninguna alteración y que el número de bolsa asignado en la constitución del crédito es el mismo de la bolsa a entregarse.** En caso de que se detecte alguna diferencia con la garantía, procede a informar al coordinador de la plataforma /Jefatura de la oficina o personal designado quien aplica el procedimiento correspondiente..."*

Norma General del procedimiento PIG-PROC-01 "Supervisión de oficinas que prestan servicios de crédito sobre alhajas", que dicta lo siguiente:

"Es responsabilidad de Pignoración realizar 2 supervisiones anuales en cada una de las oficinas que prestan el servicio de Crédito sobre Alhajas a nivel nacional."

La supervisión contempla la revisión de al menos 3 de los siguientes aspectos:

- 1. Revisión de características de las alhajas indicadas en las bolsas de seguridad para custodia de las garantías..."**

Esta situación incrementa el riesgo de imagen y de pérdidas económicas para el Banco al verse comprometida la integridad de los datos registrados en la bolsa de seguridad, o bien que se entregue una garantía a un deudor que no corresponde por una confusión en la lectura de los datos.

Recomendaciones

Para: BP Total Limón

2. Identificar las bolsas de seguridad sin utilizar que no reúnan las condiciones adecuadas para asegurar la integridad de los datos que en ellas se consignen, con el fin de gestionar y verificar la devolución y recuperación correspondiente.

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 31/01/2018 | Nivel de Riesgo: Bajo | TR: CI |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|

3. Realizar un cotejo de los datos contenidos en las bolsas de seguridad con los reflejados en el sistema de crédito SIPO para el 100% las garantías de las operaciones pignoraticias activas en el BP Total Limón y una vez identificadas las inconsistencias correspondientes, establecer un mecanismo alternativo que permita reflejar la información relacionada con cada garantía sin detrimento de la integridad de las bolsas de seguridad.

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 31/01/2018 | Nivel de Riesgo: Bajo | TR: CI |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|

3. Omisión en el ingreso de las garantías al sistema SICUVAL.

Se determinó la omisión del ingreso de garantías de operaciones pignoraticias en el Sistema de Custodia de Valores (SICUVAL), aspecto evidenciado en los ajustes de los inventarios del segundo semestre del 2016 y del primer semestre del 2017 realizados en BP Total Limón, tal como se detalla a continuación:

CUADRO 2
Operaciones no incluidas en SICUVAL
Según dos últimos inventarios de la oficina

| Fecha Inventario | # Operación | Fecha Constitución | Días transcurridos entre constitución e inventario. |
|------------------|------------------|--------------------|---|
| 13/12/2016 | 008-060-823345-4 | 03/06/2016 | 193 |
| 13/12/2016 | 008-060-823863-1 | 08/07/2016 | 158 |
| 13/12/2016 | 008-060-825499-0 | 05/12/2016 | 8 |
| 03/07/2017 | 008-060-819034-7 | 29/05/2015 | 766 |

Al respecto la Licda. Graciela Ching Kien, Tesorera, manifestó que el sistema SICUVAL presenta problemas de conectividad, por lo que a veces no es posible incluir las garantías el mismo día en que se formaliza el crédito.

Dicho argumento pone de manifiesto la ausencia de un control y una debida supervisión que asegure el ingreso de las garantías al sistema SICUVAL una vez que el sistema entra en funcionamiento.

Lo anterior limita el cumplimiento de lo establecido en el apartado 5.6.2 "Oportunidad", de las "Normas de Control Interno para el Sector Público", el cual indica lo siguiente:

"Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales."

Dicha situación debilita el control del inventario de garantías de alhajas e incrementa el riesgo de pérdidas económicas para el Banco, ante la probabilidad de la extracción no autorizada de una garantía sin que sea detectada oportunamente.

Recomendaciones

Para: BP Total Limón

4. Diseñar e implementar los controles de registro y supervisión que coadyuven a la inclusión oportuna de las garantías de alhajas en el sistema SICUVAL correspondientes a la formalización de créditos pignoratícios.

Fecha cumplimiento: 31/01/2018 **Nivel de Riesgo:** Bajo **TR:** CI

5. Realizar un inventario de las garantías de alhajas custodiadas en la bóveda utilizando para ello el listado emitido por el sistema SICUVAL e identificar las garantías que no hayan sido incluidas en dicho aplicativo, considerando las detalladas en el cuadro 2 "Operaciones no incluidas en SICUVAL" de este informe y realizar los ajustes que correspondan.

Lo anterior con el propósito de fortalecer la integridad de esta base de datos y disminuir la probabilidad de extracción no autorizada, de una garantía.

Fecha cumplimiento: 31/01/2018 **Nivel de Riesgo:** Bajo **TR:** CI

4. Debilidades en la información incluida en las carátulas y bitácoras de aprobación.

Se determinaron errores en la información consignada tanto en las carátulas denominadas "Condiciones de Análisis y Aprobación del Crédito", como en las bitácoras de aprobación respectivas, aspectos que se evidenciaron en cuatro operaciones revisadas (24% de la muestra analizada), las cuales se detallan a continuación:

CUADRO 3
Errores de información incluida en carátulas y bitácoras de aprobación

| N° de operación | Debilidades |
|------------------|---|
| 008-060-824839-8 | El monto ingresado en la bitácora de aprobación \$268.000, 00 difiere del monto del crédito aprobado en SIPO \$265.000,00. |
| 008-060-825421-2 | En la carátula de aprobación no se muestra la sesión en la que fueron aprobadas. |
| 008-060-826774-0 | En la carátula de aprobación no se muestra la sesión en la que fueron aprobadas. |
| 008-060-825419-4 | El monto ingresado en la carátula (\$401.000,00) difiere del aprobado en la bitácora (\$350.000,00), mismo por el cual fue constituida y aprobada la operación. |

Las situaciones planteadas denotan debilidades en la ejecución de los procesos por parte del perito; así como, en la respectiva supervisión. Esto limita el cumplimiento de lo establecido en la siguiente normativa:

Reglamento de Crédito Pignoraticio, Artículo 9

"...La bitácora contendrá al menos la siguiente información: número de solicitud, línea de crédito, monto, nombre del deudor, tasa de interés, plazo, tipo de garantía y resolución, la cual deberá ser firmada por todos los miembros del nivel resolutorio participante, indicando a su vez, si cada integrante votó a favor o en contra."

Manual de Políticas de Crédito Pignoraticio, apartado 2 del punto 3. "Descripción de políticas en el apartado de la conformación del expediente de crédito"

"2) Documentos de aprobación de cada operación: en esta sección se debe llenar y adjuntar el documento "Condiciones de Análisis y Aprobación del Crédito", en donde se incluye el nombre y firma del perito tasador o perito regional que aprobó el crédito en caso de ser de nivel unipersonal, y de ser bipersonal debe ir firmado por el perito tasador o perito regional, y el Encargado de la oficina donde se otorga el crédito y debe indicarse el nivel resolutivo correspondiente."

La situación anterior debilita la integridad de la información que respalda el análisis y los términos en que fueron aprobados dichos créditos.

Recomendación

Para: BP Total Limón

6. Instruir de manera formal y verificar que todos los funcionarios encargados del proceso de análisis y aprobación de las operaciones de crédito pignoraticias, así como de la supervisión posterior del proceso, se aseguren de que en las aprobaciones de los créditos se consignen adecuadamente los datos, tanto en las carátulas denominadas "Condiciones de Análisis y Aprobación del Crédito" como en las bitácoras de aprobación respectivas.

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 31/01/2018 | Nivel de Riesgo: Bajo | TR: CI |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|

III. Conclusiones:

Producto de la revisión efectuada, se evidenció que en el BP Total Limón se ejecutan de forma razonable los procesos y controles en el otorgamiento de los créditos, no obstante, se determinaron debilidades tales como: omisión de datos o errores en la carátula de aprobación de créditos, datos erróneos consignados en la bitácora de aprobación, información borrosa o alterada en las bolsas de seguridad, e inoportunidad en el ingreso de las garantías al sistema SICUVAL, aspectos que de no atenderse en el corto plazo, comprometen de forma negativa la estructura de control interno.

Adicionalmente, se determinó que el proceso de traslado de garantías a custodia no se realiza en el momento en el cual el cliente se retira, lo que genera riesgo de extravío de las mismas.

IV. Equipo de Auditoría

Lic. Herberth Mejías Montero
Auditor Supervisor



Lic. Marco Retana Valverde
Auditor Encargado del Estudio General

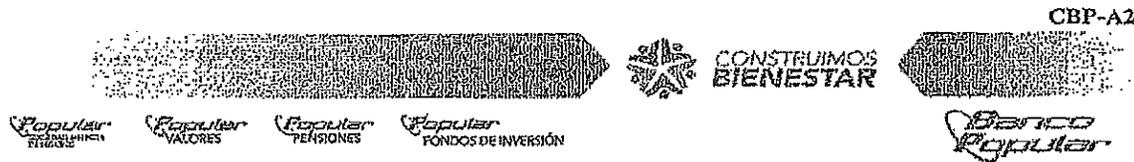


Licda. Carolina Jiménez Guido
Auditora Encargada

C: Archivo

Hmm.* mrv * cjb * waa

V. Anexo 1



ACTA DE DISCUSIÓN
Informe borrador
Créditos de Pignoración BP Total Limón
ANS-623-2017

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 13 de noviembre del 2017, por medio de video conferencia; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Lic. Erick Rosales Barrantes, Gerente BP Total Limón
- Licda. Carlen Wilshire Mowatt, Subgerente BP Total Limón

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor
- Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado Estudio General
- Licda. Carolina Jiménez Guldo, 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 Limón.

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 garantías a la custodia en bóveda. Riesgo Medio

Número de recomendación: 01

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

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018

Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

2. Datos borrosos o alterados en las bolsas de seguridad. Riesgo Bajo

Número de recomendación: 02

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

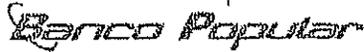
Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018

Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

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



Número de recomendación: 03

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

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

3. Omisión en el ingreso de las garantías al sistema SICUVAL. Riesgo Bajo

Número de recomendación: 04

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

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

Número de recomendación: 05

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

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

4. Debilidades en la información incluida en las carátulas y bitácoras de aprobación. Riesgo Bajo

Número de recomendación: 06

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

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Erick Rosales Barrantes

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

| | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Lic. Erick Rosales Barrantes | | 13-11-2017 |
| Gerente BP Total Limón | Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión* | Fecha |
| Licda. Carlen Wilshire Mowatt | | 13-11-2017 |
| Subgerente BP Total Limón | Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión* | Fecha |

CODIGO20170268

CBP-A2



ACTA DE DISCUSIÓN

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---------------------------------------|-------|------------|
| Lic. Herberth Mejías Montero | | 13-11-2017 |
| Auditor Supervisor | Firma | Fecha |
| Lic. Marco Retana Valverde | | 13-11-2017 |
| Auditor Encargado del Estudio General | Firma | Fecha |
| Licda. Carolina Jiménez Guido | | 13-11-2017 |
| Auditora Encargada | 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 proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7854, San José, Costa Rica