

## Auditoría Financiera

28 de abril del 2020

**AF-110-2020**

Licenciado

Maykel Vargas García, **Director a. i.**  
**Dirección Soporte Administrativo**

Estimado señor:

Mediante oficio N°15766 la Contraloría General de la República (CGR), autorizó por un periodo de 3 años, la aplicación del procedimiento sustitutivo, para la contratación de servicios para la reparación y atención de averías las 24 horas en oficinas y edificios donde el Banco brinda sus servicios, así como en los recintos de la red de cajeros automáticos e inmuebles adjudicados.

Sobre el particular, dicho órgano Contralor solicitó a esta auditoría el criterio sobre la correcta aplicación del procedimiento, considerando que la ejecución se realizara sobre los parámetros definidos en la autorización consignando en el propio sistema, así como la valoración de la eficacia, beneficios económicos del sistema alternativo frente al régimen ordinario, corroborar las circunstancias que dieron origen a su elaboración y si la necesidad persiste.

Al respecto se cumplió con lo solicitado mediante oficio AF-303-2019 de fecha 28 de junio de 2019.

No obstante, la Contraloría mediante oficios N°01402 y N°03557, requirió entre otras cosas que la Auditoría Interna aclarara según el estudio efectuado, sobre el comportamiento de los plazos en la inscripción de los proveedores en el cual se incluye tiempo de recepción, estudio de ofertas, subsanaciones, inscripción propiamente dicho y apelaciones.

En punto a lo solicitado, es preciso indicar que el *"Instructivo para contratar servicios de reparación y atención de averías las 24 horas en las oficinas y edificios donde el Banco Popular brinde sus servicios, recintos de la red de cajeros automáticos y en los bienes inmuebles adjudicados en administración del banco popular, en todo el país"*, en los puntos 3.3 y 3.4, disponen en lo que interesa un plazo de 10 días hábiles para

---

### 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.

que la División de Infraestructura, analice la documentación con el formulario presentado por el oferente y determinar si se admite e incluye en la zona de interés.

De estar incorrecta se le devuelve y otorga un plazo de 5 días hábiles para su subsanación, y en el mismo plazo debe verificarse su cumplimiento, tal y como se transcribe:

**"3.3 Una vez presentado el formulario de inscripción por parte del oferente interesado ante la División de Infraestructura y Proyectos (DIP), se deberá analizar y validar la admisibilidad e inclusión en la zona que tenga interés dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación total de los documentos, debiendo comunicarle mediante correo electrónico su cumplimiento o no con lo solicitado en el formulario.**

*3.4 En caso de tenerse como cumpliente, en el mismo documento de notificación se le señalará el número de inscripción asignado que posteriormente se utilizará como referencia para la respectiva aplicación del rol en la zona donde brindará sus servicios. **De presentarse la información de manera incorrecta se le otorgará al oferente interesado un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles para que subsane** o se refiera a algún punto en particular que la DIP considere necesario para completar su información, contando en este supuesto la División igualmente con **un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir del recibo de las subsanaciones para comunicarle por el mismo medio su cumplimiento o no**, siendo que en caso de cumplir hasta en este momento se le asignará el número de inscripción que le corresponda; es decir, que si en el transcurso de los plazos de subsanación señalados anteriormente se presenta para inscripción en el mismo registro un formulario completo de otro oferente interesado, a éste se le asignará de primero el número del rol que le corresponda, premiándose con esto a quien presente de manera completa la información requerida para estos efectos y no posponiendo, en su perjuicio y en el del Banco, la asignación de su rol en espera de que termine de cumplir con la presentación de la información el anterior proveedor." (el resaltado no corresponde al original)*

Del análisis de los 21 expedientes de proveedores inscritos actualmente,<sup>1</sup> se determinó lo siguiente:

1. El proceso de subsanaciones no está siendo aplicado tal como lo dispone el instructivo, sino, que el administrador del instructivo revisa la información entregada por el proveedor interesado y de encontrar alguna omisión lo comunica en ese momento y devuelve la totalidad de los documentos, indicando al interesado que debe de presentar la información completa, y que de lo contrario no le será recibida nuevamente, siendo que para este proceso no se otorga un plazo.
2. Considerando el punto anterior, el proceso de inscripción consta de tres momentos, cuando se le recibe de manera conforme y completa la información al

---

<sup>1</sup> Estos proveedores son los mismos que fueron verificados en el estudio del año anterior informe definitivo AIRI-13-2019, sobre la "Contrataciones alternas por instructivos de servicios para reparación y atención de averías.

interesado, cuando se le remite un oficio indicando que fue aceptado el trámite y cuando se le notifica mediante correo electrónico que ya se encuentra habilitado en el sistema automático de reportes.

3. Así las cosas, la evaluación realizada por esta Auditoría consistió en revisar el tiempo de duración para la inscripción de los proveedores una vez recibida la información completa que según lo establecido en el punto 3.3 es de 10 días hábiles, según se transcribió líneas arriba, determinándose que solo en 4 casos (19%) de un total de 21 se cumplió con dicho término, en los 17 restantes los plazos son: 9 casos duraron de 11 a 16 días hábiles, 2 casos duraron de 33 días hábiles, 3 casos duraron de 39 a 47 días hábiles y 1 de 58, según se observa en el Anexo 1.
4. Con relación a las apelaciones no se obtuvo evidencia de que este proceso se haya presentado, en virtud de que se inscribía solo hasta que se presentaba la documentación completa, es decir, la administración, en su operativa, varió el esquema de inscripción según está establecido en el instructivo.

Así las cosas, esta Auditoría determinó que los plazos utilizados en la mayoría de los casos exceden de manera considerable los 10 días hábiles establecidos en el instructivo, por las siguientes causas:

- Duración excesiva del área de Gestión de Mantenimiento para remitir el contrato a aprobación de la Dirección de Soporte Administrativo, aún y cuando ya tenían la documentación completa y solo debían elaborar el contrato machote según se muestra en el siguiente cuadro:

Proveedor	Recepción de documentos	Oficio remitido a la DIRSA para firma del contrato	Firma del Contrato
Mario Maffio Castillo	14/02/2017	DIP-730-2017 de fecha 26/04/2017	27/04/2017
Eduardo Funes Jiménez	13/03/2017	DIP-730-2017 de fecha 26/04/2017	27/04/2017
José Aguilar Mata	06/03/2017	DIP-730-2017 de fecha 26/04/2017	27/04/2017
Welmer Molina Carranza	06/03/2017	DIP-730-2017 de fecha 26/04/2017	27/04/2017
Miguel Fallas Moreno	07/03/2017	DIP-730-2017 de fecha 26/04/2017	27/04/2017

- Duración excesiva de días para firmar dichos Contratos por parte del Licenciado Geovanni Méndez C, Director de la DIRSA, durante el periodo 2017-2018, sin que se acredite elementos que justificaran la demora, según se muestra en el siguiente cuadro:



Proveedor	Recepción de documentos	Oficio remitido a la DIRSA para firma del contrato	Firma del Contrato
Orlando González Mora	23/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Johnny Barahona Venegas	24/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
William Guzmán Valverde	24/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Insofec Soluciones Electromecánica	26/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Henry Villalobos Mora	30/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Multiservicios Pego PZ	30/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Jhonny Suasos Rosales	30/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Julio Castillo Madrigal	30/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Minor Céspedes Picado	30/01/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Constructora JEB	01/02/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Agropecuaria la Esperanza del Sur	02/02/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Francisco Campos Vásquez	02/02/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Francisco Cruz Cruz	06/02/2017	DIP-264-2017 de fecha 10/02/2017	06/03/2017
Hubert Solano Alfaro	27/06/2017	AGM-6-2017 de fecha 18/07/2017	10/08/2017
Juan Manuel Zuñiga Ruíz	27/06/2017	AGM-6-2017 de fecha 18/07/2017	10/08/2017

Al respecto la División de Infraestructura indicó que el exceso de tiempo obedeció a que en el 2017 no se tenía definida la formalización de cada proveedor a través de un contrato individual (mismo contrato, pero firmado por cada proveedor) ni tampoco se tenía claro quién iba a ser el representante legal del Banco que debía firmar dichos contratos.

Esta justificación, no es de recibo para esta Auditoría debido a que la documentación de los primeros proveedores se tenía lista desde el 23 de enero de 2017 y la consulta sobre quien firmaría los contratos se realizó mediante oficio desde el 18 de enero de ese mismo mes, siendo que la respuesta se dio 6 días después (el 24 del mismo mes<sup>2</sup>). Adicionalmente, se logra determinar que los contratos "machote" se tenían listos antes del 10 de febrero, por cuanto para esa fecha consta la primera remisión para aprobación del Director de Soporte.

Por otra parte, indica la administración que hubo una instrucción verbal, del supra citado Director de Soporte de ese entonces, de no remitir dichos contratos uno a uno, sino grupalmente.

Sobre el particular esta auditoría es del criterio que esta instrucción y justificación carecen de todo sentido, por cuanto la Dirección de Soporte como el área de Gestión de Mantenimiento, ordenaron y ejecutaron tal instrucción, a pesar de que con ello, se incumplía el plazo de los 10 días establecidos a nivel de instructivo, sin que pudieran alegar desconocimiento del referido plazo, ya que son las dependencias

<sup>2</sup> Se realizó la consulta con el oficio DIP-102-2017 del 18/01/2017 y se obtuvo respuesta con el oficio DIRSA-055-2017 del 24/01/2017.

que elaboraron el mismo, para que el Banco lo sometiera a la autorización del órgano contralor,

Adicionalmente reprocha esta Auditoría que se contraviniera la esencia de dicho instructivo, en el cual debió imperar la eficiencia en su ejecución, pues corresponde a un proceso excepcionado dentro de los procesos ordinarios en materia de contratación administrativa.

- No existió un plazo definido para la remisión del contrato a aprobación, después de recibida la documentación del proveedor por parte del Área de Gestión de mantenimiento.
- No existe un plazo definido para la aprobación del contrato por parte del Director de Soporte.

## Conclusiones

La existencia de los incumplimientos respecto a la forma y plazo de inscripción de los proveedores del instructivo de averías, deberán ser tomadas en consideración para mejorar la gestión y funcionamiento de dicho instructivo, en aras de que prevalezca la eficiencia y eficacia de dicho instrumento.

Así las cosas, se determina que, el *"Instructivo para contratar servicios de reparación y atención de averías las 24 horas en las oficinas y edificios donde el banco popular brinde sus servicios, recintos de la red de cajeros automáticos y en los bienes inmuebles adjudicados en administración del banco popular, en todo el país"*, sigue siendo un instrumento de contratación útil y necesario para la Administración Activa, por cuanto, las deficiencias expuestas en este documento aunadas a las del informe AF-302-2019, reflejan actuaciones de funcionarios que se apartan de lo prescrito de frente a la satisfacción oportuna de las necesidades institucionales en materia de reparaciones urgentes y sus repercusiones en el servicio al cliente, pero que no es atribuible al procedimiento excepcionado como tal.

Por tanto, lo expuesto en este documento, no modifica las conclusiones a las que se arribó en el estudio AF-302-2019, sino que estas fungen como complemento de dicho informe.

Considerando todo lo anterior, para la elaboración del instructivo de mérito se formulan las siguientes recomendaciones:

## Recomendaciones Para la Dirección de Soporte Administrativo

1. Definir e incorporar dentro de las regulaciones internas el plazo menor posible con el que el director de la Dirección de Soporte Administrativo debe aprobar los contratos para la inscripción de los proveedores del "Instructivo para contratar servicios de reparación y atención de averías las 24 horas en las oficinas y edificios donde el banco popular brinde sus servicios, recintos de la red de cajeros automáticos y en los bienes inmuebles adjudicados en administración del banco popular, en todo el país", con finalidad de que responda a la necesidad con que se formuló y la eficiencia y eficacia requerida en las autorizaciones de la Contraloría, en los procesos excepcionados en Contratación Administrativa.

Fecha de la recomendación 30/06/2020	Nivel de riesgo: Bajo	Tipo de recomendación: CI
---	-----------------------	---------------------------

2. Definir e incorporar dentro de las regulaciones internas el plazo menor posible con que cuenta el administrador del instructivo para remitir a aprobación los contratos a la Dirección de Soporte Administrativo, desde que se recibe la documentación completa.

Fecha de la recomendación 30/06/2020	Nivel de riesgo: Bajo	Tipo de recomendación: CI
---	-----------------------	---------------------------

Se les recuerda que según lo establecido en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno No. 8292, tienen un **plazo de 10 días** para comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe que se remite, 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.

No omitimos indicar que de la forma expuesta se da por atendido el requerimiento de la Contraloría General de la República, según oficio N° 03557, de fecha 11 de marzo de 2020.

Atentamente,

---

**Directora a. i.**

C: Ing. Carlos Valverde Hernández, **Jefe**  
**División Gestión de la Infraestructura**  
Arq. Manuel Zuñiga Carmiol, **Jefe**  
**Área Gestión de Mantenimiento**  
**Archivo**

prg \* djn \* gar \* smg

**Anexo N°1**

Proveedor	Recepción de documentos	Oficio de comunicación de aceptación al proveedor	Notificación x @ inclusión en sistema automático de reportes	Días hábiles desde la recepc. de documentos hasta comunicación al proveedor	Días hábiles desde la recepc. hasta la notificac.
Orlando González Mora	23/1/2017	DIP-243-2017 09/02/2017	14/2/2017	13	16
Johnny Barahona Venegas	24/1/2017	DIP-244-2017 09/02/2017	14/2/2017	12	15
William Guzmán Valverde	24/1/2017	DIP-245-2017 09/02/2017	14/2/2017	12	15
Insotec Soluciones Electromecánica	26/1/2017	DIP-247-2017 09/02/2017	14/2/2017	10	14
Henry Villalobos Mora	30/1/2017	DIP-248-2017 09/02/2017	14/2/2017	8	11
Multiservicios Pego PZ	30/1/2017	DIP-249-2017 09/02/2017	15/2/2017	9	12
Jhonny Suaso Rosales	30/1/2017	DIP-250-2017 09/02/2017	15/2/2017	9	12
Julio Castillo Madrigal	30/1/2017	DIP-251-2017 09/02/2017	15/2/2017	9	12
Minor Céspedes Picado	30/1/2017	DIP-252-2017 09/02/2017	15/2/2017	9	12
Constructora JEB	1/2/2017	DIP-253-2017 09/02/2017	15/2/2017	6	10
Agropecuaria la Esperanza del Sur	2/2/2017	DIP-254-2017 09/02/2017	15/2/2017	5	9
Francisco Campos Vásquez	2/2/2017	DIP-255-2017 09/02/2017	15/2/2017	5	9
Francisco Cruz Cruz	6/2/2017	DIP-256-2017 09/02/2017	15/2/2017	3	7
Mario Maffio Castillo	14/2/2017	DIP-528-2017 22/03/2017	10/5/2017	26	58
Eduardo Funes Jiménez	13/3/2017	DIP-533-2017 22/03/2017	10/5/2017	27	39
José Aguilar Mata	6/3/2017	DIP-530-2017 22/03/2017	10/5/2017	12	47
Welmer Molina Carranza	6/3/2017	DIP-529-2017 22/03/2017	22/3/2017	12	12
Miguel Fallas Moreno	7/3/2017	DIP-532-2017 22/03/2017	10/5/2017	11	46
Remaconce /Guillermo Espinoza Carmona	12/1/2018	DGI-115-2018 30/01/2018	30/1/2018	13	13
Hubert Solano Alfaro	27/6/2017	AGM-003-2017 18/07/2017	16/8/2017	15	33
Juan Manuel Zúñiga Ruíz	27/6/2017	AGM-002-2017 18/07/2017	16/8/2017	15	33