

**Auditoría Financiera  
MEMORANDO DEFINITIVO  
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS  
AF-197-2020**

**PARA:** Arquitecto  
Manuel Zúñiga Carmiol, **Jefe**  
**Área Gestión de Mantenimiento**

**DE:**

---

**Directora a. i.**

**ASUNTO:** **Debilidades en el proceso de fiscalización del contrato 048-2017 "Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas del Banco Popular".**

**FECHA** **29 de junio de 2020**

---

Como parte del cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2020, en la evaluación del proceso "Administración de la Infraestructura", se seleccionó el Contrato "048-2017 "Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular -Consumo por demanda", licitación pública 2016LN-000026-DCADM y se identificaron las debilidades, de control, que se detallan en el presente documento.

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 este 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.

---

**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.

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. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)**

Al ser las 14:00 horas del 26 de junio del 2020, mediante la herramienta de Microsoft Teams se procedió con la discusión, análisis y aceptación de las observaciones del memorando borrador AF-189-2020, en presencia de Los representantes de la administración: Ing. Carlos Valverde Hernandez, Jefe de la División Gestión de Infraestructura, Arq. Manuel Zúñiga Carmiol, Jefe del Área Gestión de Mantenimiento, Lic. Francisco Ovares Villalobos, funcionario del Área Gestión de Mantenimiento y Licda. Diana Moya Barboza, funcionaria de la División Gestión de Infraestructura. Por parte de la Auditoría Interna estuvieron presentes el Lic. Alexander Flores Rodríguez y Licda. Andrea González Morales.

El Acta de Discusión correspondiente se incluye en el **Anexo 1** de este informe.

## **II. Comunicación de resultados**

### **A. Inconsistencias en la fiscalización del contrato N°048-2017 "Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular"**

En el proceso de fiscalización de la ejecución del contrato 048-2017 "Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular -Consumo por demanda", relacionado con la licitación pública 2016LN-000026-DCADM, se identificaron las siguientes inconsistencias:

- a) El expediente de ejecución contractual se encuentra incompleto y no evidencia las verificaciones del servicio que presta el proveedor de frente a lo pactado. Al respecto, la evidencia documental que se pudo recabar corresponde a la minuta

de presentación y los formularios de evaluación del servicio, mismos que resguarda el funcionario de la operativa a cargo fuera del expediente.

Sin embargo, de acuerdo con lo estipulado en el contrato, como parte del expediente debería constar:

- Lista de comprobación de la rutina de mantenimiento
- Boletas de visita con la firma del supervisor o coordinador y sello de la oficina correspondiente (además de hora en entrada y salida)
- Acreditación de la recepción a satisfacción de las reparaciones y del informe digital que debe remitir el contratista.
- Minuta de la presentación de reportes atendidos, hallazgos y trabajos realizados.
- Formulario de evaluación de servicio.

Esta situación se presenta debido a que el fiscalizador ha dejado en manos del contratista la implementación de los controles, esto sustentado en que, según lo pactado, el contratista debe mantener un expediente electrónico y físico por cada oficina, de tal manera que el fiscalizador se limita a recibir del contratista una presentación mensual de los trabajos ejecutados sin que medie verificación de su parte, lo que se evidencia en que, por ejemplo:

- En el expediente digital del contratista, se observaron 321 boletas de comprobantes de visita durante el año 2019 y en el expediente de ejecución que maneja el fiscalizador se observaron únicamente 6 boletas<sup>1</sup>.
- Se identificaron diferencias entre la cantidad de reportes e incidencias atendidas según la aplicación "Administración de mantenimientos", (que es administrado por la propia constructora) y las boletas de reporte que elabora el mismo de cada trabajo ejecutado; por ejemplo, para el último cuatrimestre 2019<sup>2</sup>:

**Tabla 1**  
**Diferencias entre la cantidad de reportes e incidencias atendidas según la aplicación "Administración de mantenimientos" y las boletas de reporte que elabora el contratista.**  
**III Cuatrimestre 2019**

Mes	Incidencias atendidas	Reportes atendidos	Boletas presentadas por el Contratista	Boletas que debió presentar el Contratista
<b>Setiembre</b>	26	22	12	48
<b>Octubre</b>	3	13	18	16

<sup>1</sup> Al respecto se aclara que esta Auditoría solicitó los expedientes, mismos que a su vez fueron solicitados por el fiscalizador al contratista.

<sup>2</sup> Las situaciones aquí reportadas no han afectado el proceso y razonabilidad de pago, por cuanto de acuerdo con lo pactado el pago se da mensual, de conformidad con el cronograma de mantenimiento preventivo, del cual pueden derivar incidencias adicionales, mismas que son cubiertas por el mismo monto de pago mensual.

Mes	Incidencias atendidas	Reportes atendidos	Boletas presentadas por el Contratista	Boletas que debió presentar el Contratista
<b>Noviembre</b>	15	16	13	31
<b>Diciembre</b>	10	10	10	20

Fuente: Elaboración propia a partir de los archivos presentados por el contratista.

- b) El objeto contractual es el servicio de mantenimiento integral a oficinas del Banco, donde para la atención de averías por su gravedad o importancia y según el procedimiento se deben clasificar en "emergencia", "urgentes" o "rutina", dado que contractualmente se tienen diferentes tiempos de respuesta, sin embargo, el fiscalizador no realiza la clasificación y mantiene un único registro de reportes sin distinción, omitiendo lo establecido en la cláusula segunda "El Objeto":

**"Procedimiento para la atención de averías"**

2. La División de Infraestructura y Proyectos recibirá las llamadas de reportes de averías de las diferentes oficinas y agencias del Banco Popular, durante la jornada ordinaria laboral de lunes a viernes de las 8:00 a las 16:30 horas y las clasificará de acuerdo al siguiente detalle:

- **Llamadas de emergencia:** los reportes de averías serán clasificados como emergencias a discreción del Fiscalizador del Contrato... El plazo máximo para la resolución de esta llamada será de un (1) día natural...
- **Llamadas urgentes:** los reportes de averías serán clasificados urgentes a discreción del Fiscalizador del Contrato... Una vez iniciado el trabajo este deberá de estar finalizado y terminado en un lapso de dos (2) días naturales como máximo a partir de recibido la llamada...
- **Llamada de rutina:** los reportes de averías de rutina son todos aquellos que no califican ni como emergencias, ni como urgencias. Una vez empezado el trabajo de reparación de la avería esta deberá estar terminada en un lapso de cinco (5) días hábiles como máximo a partir del recibido

Aunado a ello, la misma cláusula establece el uso del sistema de gestión de mantenimiento para el ingreso y control de estas averías, mismo que no utiliza el fiscalizador, aduciendo que no se han presentado estos casos, debido a que únicamente se generan reportes o incidencias; lo cual no es de recibo para la auditoría, en virtud que no existe una clara diferenciación entre estas y las averías, así como lo estipulado en el contrato respecto a la definición de avería: "Las averías corresponden a desperfectos que deben ser atendidos por el contratista, los mismos pudieron surgir posterior a la visita de mantenimiento que correspondía realizar".

Lo anterior, impide verificar si el contratista cumple con los plazos de atención que están definidos, así como la eventual aplicación de multas según la cláusula séptima del contrato.

- c) El segundo periodo contractual inició el 01 de noviembre del 2019 y la garantía de cumplimiento se encuentra vigente hasta el 15 de noviembre del 2020, por lo tanto, no cumple con los catorce meses de vigencia, según lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Al respecto el fiscalizador no ha realizado las gestiones de ajuste ante el proveedor, aún y cuando desde el oficio DCADM-UC-1043-2017, la Unidad de Contratos le previno que la garantía de cumplimiento debía actualizarse en razón de la fecha de inicio.

Por lo anterior, el aseguramiento de la ejecución contractual se encuentra descubierto en 47 días naturales, siendo que podría ocurrir que el proveedor incumpla con lo pactado y no pueda ejecutarse la garantía de cumplimiento.

Todo lo expuesto, incumple lo establecido en el Manual de Políticas Institucionales, capítulo 8, apartado 4 "Ejecución contractual", 4.1 "fiscalización del contrato", punto d. "Evaluación de un proveedor", que establece:

***"...d. Evaluación de un proveedor ... cada área fiscalizadora asignada a cada proyecto debe documentar a través de los responsables asignados, el proceso de recepción de los bienes y servicios, vigilancia de los distintos procesos de la gestión del abastecimiento, verificación de su calidad y cumplimiento de las especificaciones técnicas de lo contratado; (...)"***

Las situaciones expuestas obedecen a un incumplimiento de los deberes del fiscalizador, quien no ha desplegado las acciones que lo obligan a velar por el correcto cumplimiento de lo pactado según lo establecido en el artículo 8 inciso g) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, así como la circular GGC-030-2014 y el procedimiento "Fiscalización de Contratos con Proveedores de Bienes o Servicios.

Lo anterior, puede conllevar a que se den incumplimientos del contratista y se deterioren las oficinas del Banco y afecten de algún modo el servicio y buena imagen de frente al cliente.

## **Recomendaciones**

### **Para: Área Gestión de Mantenimiento**

1. Implementar las acciones necesarias para acreditar en el expediente de ejecución contractual N°048-2017 "Contrato Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular -Consumo por demanda", la información de control definida en la cláusula segunda, así como su respectiva validación de previo al pago.

---

**Fecha cumplimiento:** 31-10-2020

**Nivel de Riesgo:** Bajo

**TR:** CI

---

2. Definir con claridad y de manera más precisa los parámetros o criterios a considerar para clasificar una avería, un incidente y un reporte y proceder a

clasificar las averías y dar seguimiento a su resolución de conformidad con lo pactado.

Lo indicado, con el propósito de garantizar la oportunidad de atención del mantenimiento integral a las oficinas del Banco y con ello la eficiencia del contratista de frente a lo pactado.

---

**Fecha cumplimiento:** 31-10-2020      **Nivel de Riesgo:** Bajo      **TR:** CI

---

3. Solicitar al contratista en un plazo perentorio subsanar la vigencia de la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo pactado.

---

**Fecha cumplimiento:** 31-07-2020      **Nivel de Riesgo:** Bajo      **TR:** CI

---

Atentamente,

---

**Supervisor**

---

**Auditora Encargada**

C: Archivo  
gar \* afr \* agm \* smg

**Anexo 1. Minuta de discusión**

CBP-A2

**ACTA DE DISCUSIÓN  
Memorando borrador  
AF-189-2020**

Reunión iniciada a las 14:00 horas del día 26 de junio del 2020, mediante videollamada en la herramienta Microsoft TEAMS.

**Representantes de la Administración**

- Ing. Carlos Valverde Hernandez. Jefe División Gestión de Infraestructura
- Arq. Manuel Zúñiga Carmiol. Jefe Área Gestión de Mantenimiento
- Lic. Francisco Ovares Villalobos. Área Gestión de Mantenimiento
- Licda. Diana Moya Barboza. Funcionaria de la División Gestión de Infraestructura

**Representantes de la Auditoría Interna**

- Lic. Alexander Flores Rodríguez. Supervisor
- Licda. Andrea González Morales. Encargada

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el memorando borrador AF-189-2020 "*Debilidades en el proceso de fiscalización del contrato 048-2017 "Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular"*", producto de la evaluación Administración de la infraestructura brindando un espacio de discusión que promueva aclarar los hallazgos y recomendaciones, brindar argumentos adicionales para que sean valorados por la Auditoría (cuando aplique), proponer y acordar sobre los mecanismos de mitigación de riesgos por implementar, así como realizar ajustes de redacción que permitan una mejor comprensión del informe.

Es responsabilidad de ambas partes el diseño de soluciones prácticas y viables, siendo la Administración la responsable final del diseño del sistema de control interno en procura de mitigar los riesgos comunicados en el informe.

En caso de existir desacuerdo con los hallazgos aportados en el informe podrá acogerse a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292 artículo 36°, 37° y 38°.

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 se tienen comentarios

**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

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 1. Implementar las acciones necesarias para acreditar en el expediente de ejecución contractual N°048-2017 "Contrato Servicios de Mantenimiento Integral a las Oficinas de El Banco Popular -Consumo por demanda", la información de control definida en la cláusula segunda, así como su respectiva validación de previo al pago. | <b>Riesgo bajo</b> |
|--|--------------------|

Comentarios:

El Arq. Manuel Zúñiga concuerda con la necesidad de contar con la información que debe presentar el contratista de conformidad con la cláusula segunda y validarla para asegurar el pago.

Se acepta la recomendación

*Número de recomendación: 1*

*Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de octubre del 2020*

*Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol*

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 2. Definir con claridad y de manera más precisa los parámetros o criterios a considerar para clasificar una avería, un incidente y un reporte y proceder a clasificar las averías y dar seguimiento a su resolución de conformidad con lo pactado. | <b>Riesgo bajo</b> |
|--|--------------------|

Lo indicado, con el propósito de garantizar la oportunidad de atención del mantenimiento integral a las oficinas del Banco y con ello la eficiencia del contratista de frente a lo pactado.

El Arq. Manuel Zúñiga Carmiol señala que implementaran el mecanismo adecuado para el cumplimiento de esta recomendación.

Se acepta la recomendación.

*Número de recomendación: 2*

*Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de octubre 2020*

*Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol*

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 3. Solicitar al contratista en un plazo perentorio subsanar la vigencia de la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo pactado. | <b>Riesgo bajo</b> |
|--|--------------------|

El Arq. Manuel Zúñiga, indica que ya han gestionado las acciones ante el contratista

Se acepta la recomendación.

*Número de recomendación: 3*

*Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de julio 2020*

*Funcionario que define la fecha: Arq. Manuel Zúñiga Carmiol*

CBP-A2



Al ser las 14:30 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el memorando borrador mencionado en la primera página de este documento.

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

**REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Arq. Manuel Zúñiga Carmiol	<b>MANUEL ENRIQUE ZUÑIGA CARMIOL (FIRMA)</b> Firmado digitalmente por MANUEL ENRIQUE ZUÑIGA CARMIOL (FIRMA) Fecha: 2020.06.26 15:19:09 -06'00'
<b>Área Gestión de Mantenimiento</b>	<b>Firma</b> "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"
	<b>Fecha</b>

**REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Lic. Alexander Flores Rodríguez	<b>ALEXANDER MAURICIO FLORES RODRIGUEZ (FIRMA)</b> Firmado digitalmente por ALEXANDER MAURICIO FLORES RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2020.06.26 15:40:06 -06'00'
<b>Auditoría Financiera</b>	<b>Firma</b>
	<b>Fecha</b>
Licda. Andrea González Morales	<b>ANDREA GONZALEZ MORALES (FIRMA)</b> Firmado digitalmente por ANDREA GONZALEZ MORALES (FIRMA) Fecha: 2020.06.26 15:24:34 -06'00'
<b>Auditoría Financiera</b>	<b>Firma</b>
	<b>Fecha</b>

**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