

Auditoría Financiera

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS AF-234-2020

PARA: Ing. Carlos Valverde Hernandez, **Jefe**
División Gestión de la Infraestructura

MSC. Adriana Camacho Masis, **Jefa**
Área Ingeniería y Arquitectura

DE:

Directora a. i.

ASUNTO: Debilidades de control en la ejecución del contrato N°21-2017
"Servicios de suministro e *instalación de rotulación interna para el Banco Popular a nivel nacional- Consumo según demanda*"

FECHA 28 de agosto de 2020

I. Introducción

Como parte de la evaluación "Administración de la infraestructura", se evaluó la fiscalización del contrato N°21-2017, "*Servicios de suministro e instalación de rotulación interna para el Banco Popular a nivel nacional- Consumo según demanda*", en el cual se identificaron las debilidades de control, que se detallan en el presente documento a fin de que se ejecuten las acciones que correspondan.

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, (a más tardar 3 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

i) Objetivo

Objetivo General

Evaluar el proceso de fiscalización de contratos a cargo de la División Infraestructura y sus dependencias adscritas, con el fin de verificar el cumplimiento contractual y su gestión como fiscalizadores

Objetivos Específicos

1. Revisar las actividades de control diseñadas por los fiscalizadores para verificar el cumplimiento de las condiciones señaladas en los contratos.
2. Examinar los pagos efectuados por contratos, a fin de determinar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

ii) Alcance

Año finalizado al 30 de junio del 2020, ampliándose a julio 2020 en los casos que se consideró necesario.

iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

Al ser las 8:30 horas del 25 de agosto del 2020, mediante la plataforma Microsoft TEAMS, se procedió con la discusión, análisis y aceptación de las observaciones del

Memorando Borrador AF-227-2020, en presencia de Los representantes de la administración: Ing. Carlos Valverde Hernandez, jefe División Gestión de Infraestructura, Arq. Adriana Camacho Masis, jefa del Área Ingeniería y Arquitectura y Licda. Diana Moya Barboza, funcionaria de la División Gestión de Infraestructura. Por parte de Auditoría Interna estuvieron presentes: Lic. Alexander Flores Rodríguez y Licda. Andrea González Morales.

El Acta de Discusión correspondiente se incluye en el **Anexo 1** de este informe, de igual manera los ajustes que correspondieran producto de la discusión

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	Insuficiencia de controles en la ejecución del Contrato N°21-2017 "Servicios de suministro e instalación de rotulación interna para el Banco Popular a nivel nacional- Consumo según demanda"	Medio	4	

II. Comunicación de resultados

A. Deficiencias en la fiscalización del Contrato N°21-2017 "Servicios de suministro e instalación de rotulación interna para el Banco Popular a nivel nacional - Consumo según demanda"

Los controles asociados a la fiscalización del contrato 21-2017, presentan las siguientes deficiencias:

- a) **El fiscalizador no define al contratista el plazo de entrega:** En ninguno de los casos verificados¹ la solicitud de requerimiento emitida especifica el plazo en el cual deben finalizarse los trabajos y tampoco existe evidencia de la aprobación del diseño por parte del fiscalizador.

La Arq. Adriana Camacho, fiscalizadora del contrato, afirma que la orden de requerimiento se puede tomar como referencia de la orden de pedido siendo que, en la misma se consigna: "La fecha estimada de entrega e instalación debe ser conforme a los plazos establecidos en el contrato N°021-2017".

Sin embargo, esta argumentación no es de recibo por cuanto es contraria a lo pactado en la CLAUSULA CUARTA "Plazo de entrega", al establecer que la instalación debe iniciarse dentro del plazo de 15 o 30 días hábiles, según sea rotulación PVC o aluminio respectivamente, y después de iniciada la misma, el plazo máximo de entrega será el que le indique el fiscalizador según se transcribe:

¹ Correspondiente a un 25% del total pagado en el periodo 2019.

"EL CONTRATISTA deberá iniciar la instalación de la rotulación solicitada dentro o fuera del GAM, en un plazo de quince (15) días hábiles en caso de ser tipo PVC y rotulaciones en general. **En caso de rotulación de aluminio, contará con treinta (30) días hábiles después de aprobado el diseño y enviada la solicitud ya sea vía correo o mediante oficio.**

Una vez iniciada la instalación, el plazo máximo para la entrega de la rotulación será indicado por el fiscalizador del contrato por parte de "EL BANCO" en la misma solicitud que se le entregue vía correo o mediante oficio" (el destacado no corresponde al original)

Esta situación, aparte del incumplimiento de las obligaciones del fiscalizador imposibilita determinar si se cumple con el plazo de entrega y por ende validar la razonabilidad de los pagos efectuados.

- b) **Se pagaron rótulos que no fueron instalados:** En el pago asociado a la factura N°40 no coincide la cantidad de rótulos instalados (**318**) contra los cobrados en la factura (**360**), lo que da en principio una diferencia de 42. De éstos, 27 unidades se encontraban según la fiscalizadora en custodia del contratista, debido a que no los instaló por cuanto en los centros comerciales no se autorizó la colocación de estos por tener su propia "señalética" según se transcribe:

"No en todos los casos se realizó la instalación de la rotulación para cumplir con la Ley 9028 ya que se envió a producir conforme a la lista de oficinas administrativas y del negocio en todo el país, pero no se permitió la instalación de los rótulos en los centros comerciales ya que cuentan con la señalética con los logos del comercio (...) La rotulación está custodiada por el contratista y se va a instalar conforme se vaya requiriendo en los nuevos traslados, aperturas y remodelaciones."

Dicho argumento no es de recibo y resulta improcedente dejar en manos del contratista su custodia y se le pagara el servicio de instalación cuando no lo realizó. Asimismo, quedaría un pago de más de **15 rótulos** que no se instalaron.

Aparte de ello denota la falta de diligencia del fiscalizador pues no se asegura de previo, sobre la viabilidad de colocación de los rótulos en los centros comerciales, y además, el acta de recepción no desglosa las líneas entregadas, ya que tienen diferentes precios, lo que conlleva a que para esta auditoría no le resultó factible identificar a cuál tipo corresponden los 15 faltantes y con ello su costo asociado.

- c) **Se recibe el servicio a satisfacción cuando no se cumple con lo pactado:**

- Para el servicio pagado mediante la orden de pago 143110-0004-2019 (Factura N°9), por **Q17.870.256,37** no se documenta el acta de recepción, con el detalle del trabajo.
- Para la orden de pago 143110-0041-2019, en el 74% (263 de 356) de los rótulos instalados no se cumplen con la entrega de las fotografías del trabajo realizado.

En ambos casos se incumple uno de los requisitos para la dar el recibido conforme a lo pactado; según lo establece la cláusula segunda en apartado "Procedimiento para la solicitud de servicios":

"Una vez concluida la rotulación por parte de "EL CONTRATISTA" se debe seguir el procedimiento en donde se entrega a la División Infraestructura y Proyectos, de "EL BANCO", un acta de recepción con el detalle del trabajo solicitado, fecha de solicitud, de recepción y recibido por el jefe de agencia y persona a cargo, firma y sello de la oficina, además que se adjuntan que se adjuntan las fotografías con la hoja de facturación detallando los trabajos realizados"

Al respecto, esta auditoría requirió en varias ocasiones la remisión de las pruebas correspondientes al acta de recepción y las fotografías, sin embargo, aunque la fiscalizadora aportó documentación adicional, la misma no se considera de recibo, ya que no es factible acreditar que dicha documentación fue la que se generó en su oportunidad.

Todos los puntos descritos incumplen según lo dispuesto en la circular GGC-030-2014 referente al establecimiento de controles en la ejecución contractual y con lo establecido en el procedimiento "Fiscalización de Contratos con Proveedores de Bienes o Servicios", en cuanto a la supervisión que debe ejercer el fiscalizador.

Dichas situaciones obedecen al incumplimiento de las obligaciones del fiscalizador para asegurar que se cumpla con lo pactado, lo cual trae como consecuencia los aparentes pagos que no se ajustan a lo pactado y por ende el manejo inadecuado de los recursos del Banco.

Recomendación Para División Gestión de la Infraestructura

1. Instruir a la fiscalizadora del contrato 021-2017, para que en lo sucesivo preste la debida diligencia de manera que, se apegue a los términos pactados en cuanto a la solicitud y recepción de los servicios y con ello garantice el cumplimiento del contratista y sus obligaciones como fiscalizadora. Y en caso de determinar la reiteración de estas conductas, adoptar las medidas disciplinarias que corresponda.

Fecha cumplimiento: 30-11-2020

Nivel de Riesgo: Bajo

TR: CI

Para: Área de Ingeniería y Arquitectura

2. Cumplir con lo dispuesto tanto en el contrato 21-2017 como en las regulaciones en materia de contratación, en cuanto a:
 - Emitir en lo sucesivo la solicitud de requerimiento de los trabajos en tiempo y forma, e incluir el plazo máximo para la entrega de la rotulación una vez iniciada la instalación.
 - Elaborar las actas de recepción con la debida acreditación de lo entregado de frente al requerimiento inicial, incluyendo el desglose y costo de las líneas entregadas, así como, el sustento de las fotografías de los trabajos realizados por el contratista.
 - Efectuar la revisión del requerimiento asociado a la factura N°40 y acreditar si lo recibido es acorde a lo requerido en el contrato en cada línea y en las cantidades solicitadas; en caso de determinar faltantes, iniciar las gestiones para proceder con la recuperación del dinero pagado de más e informar del resultado de esta revisión a la jefatura inmediata.

Todo lo anterior, con el propósito de garantizar la razonabilidad y sustento de los pagos ejecutados

Fecha cumplimiento: 31-12-2020

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

III. Conclusiones:

Las acciones denotan una inadecuada fiscalización del contrato N°21-2017 debido a la falta de diligencia desplegada para asegurar el cumplimiento de lo pactado y además, los controles aplicados requieren acciones de mejora, dado que con los actuales no es posible determinar el adecuado desempeño del contratista de frente a lo requerido y en los términos pactados y con ello la razonabilidad de los pagos.

Equipo de Auditoría

Auditor Supervisor

Auditora Encargada

C: Archivo
agm * afr * gar * smg

Anexo 1. Acta de discusión



ACTA DE DISCUSIÓN Memorando borrador AF-227-2020

Reunión iniciada a las 8:30 horas del día 25 de agosto del 2020, mediante videollamada en la herramienta Microsoft TEAMS.

Representantes de la Administración

- Ing. Carlos Valverde Hernandez. Jefe División Gestión de Infraestructura
- MSC. Adriana Camacho Masis, Jefa Área Ingeniería y Arquitectura
- 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-227-2020 **Debilidades de control en la ejecución del contrato N°21-2017 "Servicios de suministro e instalación de rotulación interna para el Banco Popular a nivel nacional- Consumo según demanda"** 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

- | | |
|--|----------------------------|
| <p>1. Instruir a la fiscalizadora del contrato 021-2017, para que en lo sucesivo preste la debida diligencia de manera que, se apegue a los términos pactados en cuanto a la solicitud y recepción de los servicios y con ello garantice el cumplimiento del contratista y sus obligaciones como fiscalizadora. Y en caso de determinar la reiteración de estas conductas, adoptar las medidas disciplinarias que corresponda.</p> | <p>Riesgo Medio</p> |
|--|----------------------------|

Comentarios:

La Arq. Adriana Camacho Masis, señala que lo indicado en el informe, se puede verificar y que no existe pérdida patrimonial. La factura 40 compete a una situación atípica y es factible validar su cumplimiento, por lo tanto, solicita revisar la redacción del hallazgo.

Explica el Lic. Alexander Flores que las medidas disciplinarias se refieren a conductas reiteradas, no quiere decir que en este momento proceda su instauración, corresponde al Ing. Carlos Valverde con los elementos que considere en posteriores supervisiones que él pueda estar ejecutando.

No se tienen comentarios adicionales. Se acepta la recomendación.

Número de recomendación: 1

Fecha y plazo de cumplimiento: 30 de noviembre 2020

Funcionario que define la fecha: Ing. Carlos Valverde Hernandez

- | | |
|---|----------------------------|
| <p>2. Cumplir con lo dispuesto tanto en el contrato 21-2017 como en las regulaciones en materia de contratación, en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Emitir en lo sucesivo la solicitud de requerimiento de los trabajos en tiempo y forma, e incluir el plazo máximo para la entrega de la rotulación una vez iniciada la instalación.• Elaborar las actas de recepción con la debida acreditación de lo entregado de frente al requerimiento inicial, incluyendo el desglose y costo de las líneas entregadas, así como, el sustento de las fotografías de los trabajos realizados por el contratista.• Efectuar la revisión del requerimiento asociado a la factura N°40 y acreditar si lo recibido es acorde a lo requerido en el contrato en cada línea y en las cantidades solicitadas; en caso de determinar faltantes proceder con la recuperación del dinero pagado de más e informar del resultado de esta revisión a la jefatura inmediata. | <p>Riesgo Medio</p> |
|---|----------------------------|

Todo lo anterior, con el propósito de garantizar la razonabilidad y sustento de los pagos ejecutados

El Ing. Carlos Valverde señala que tal como se ha comentado y acordado en otros informes, el punto 3 de esta recomendación, se solventaría con iniciar las gestiones en caso de encontrar faltantes; esto previendo que la recuperación como tal, podría ser un proceso lento.

CBP-A2



Formulario: 4.2
Versión: 02
Fecha: agosto 2018

Se ajusta el tercer punto de esta manera:

"Efectuar la revisión del requerimiento asociado a la factura N°40 y acreditar si lo recibido es acorde a lo requerido en el contrato en cada línea y en las cantidades solicitadas; en caso de determinar faltantes iniciar las gestiones para proceder con la recuperación del dinero pagado de más e informar del resultado de esta revisión a la jefatura inmediata."

La Arq. Adriana Camacho señala que para la nueva contratación se analizan mejoras, entre ellas, separar suministro e instalación, mejoras en cuanto a controles como por ejemplo plantillas de entrega y del mismo se coordina con Mercadeo sobre el libro de marca.

Se acepta la recomendación.

Número de recomendación: 2

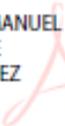
Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de diciembre 2020

Funcionario que define la fecha: Arq. Adriana Camacho Masís

Al ser las 9:00 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

Ing. Carlos Valverde Hernandez	 <p>CARLOS MANUEL VALVERDE HERNANDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por CARLOS MANUEL VALVERDE HERNANDEZ (FIRMA)</p>	
División Gestión de Infraestructura	Firma	Fecha
	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	

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

Arq. Adriana Camacho Masis		
Jefa Área Ingeniería y Arquitectura	<p align="center">Firma</p> <p>ADRIANA MARIA CAMACHO MASIS (FIRMA) Firmado digitalmente por ADRIANA MARIA CAMACHO MASIS (FIRMA)</p> <p>"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"</p>	Fecha

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Lic. Alexander Flores Rodríguez	<p align="center">ALEXANDER MAURICIO FLORES RODRIGUEZ (FIRMA)</p>	<p>Firmado digitalmente por ALEXANDER MAURICIO FLORES RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2020.08.28 09:34:23 -06'00'</p>
Auditoría Financiera	Firma	Fecha
Licda. Andrea González Morales	<p align="center">ANDREA GONZALEZ MORALES (FIRMA)</p>	<p>Firmado digitalmente por ANDREA GONZALEZ MORALES (FIRMA) Fecha: 2020.08.28 07:18:24 -06'00'</p>
Auditoría Financiera	Firma	Fecha