

Auditoría Financiera

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS AF-269-2020

PARA: MBA. Graciela Vargas Castillo
Dirección de Capital Humano

DE:

Directora a. i.

ASUNTO: **Gestión de la información asociada al Teletrabajo.**

FECHA **06 de octubre de 2020**

Como parte de las actividades de monitoreo y revisión asociadas a temas COVID-19 que ejecuta esta auditoría, se identificaron deficiencias en la gestión de la información relacionada con la modalidad de teletrabajo en el Banco, las cuales informamos con el objetivo de ser valoradas por su dependencia.

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. 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

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.

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. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

La comunicación verbal de los resultados se realizó el miércoles 30 de setiembre 2020 de forma virtual por medio de la plataforma Teams, la cual contó con la participación por parte de la Administración, de MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano y MBA. Francis Berger Castro, Jefe de la Unidad de Bienestar al Personal y por parte de la Auditoría Interna participaron MBA. Grettel Alpizar Rojas Directora de Auditoría Financiera, Licda. Sylvia Elena Borbon Vilchez Jefe de la Unidad de Riesgos y Lic. Julio César Segura Aguilar, Auditor Encargado. Cabe destacar que se consideraron los comentarios externados en lo que corresponde. La minuta de discusión se remitirá de forma posterior en espera de la recolección de las firmas.

II. Comunicación de resultados

A. Diferencias en la información relacionada con la cantidad de personal realizando Teletrabajo.

Al evaluar la exactitud de los datos del personal en teletrabajo suministrados por la Unidad de Bienestar al Personal, para un total de 25 dependencias consultadas se identificaron diferencias en el 64% (16) de los casos. (ver detalle en Anexo 1).

Lo cual evidencia que el Banco no cuenta con un registro exacto y confiable sobre la cantidad de colaboradores teletrabajando, que permita generar una trazabilidad por funcionario, puesto y/o dependencia para un período de tiempo determinado.

Dicho mecanismo de control no cumple con las características de confiabilidad y oportunidad de la información dispuestas en el artículo 8, inciso b, de la ley general de control interno.

Esto es producto de que el mecanismo de control implementado por la Unidad de Bienestar al Personal únicamente cuenta con la información del personal que ha completado y firmado los formularios de teletrabajo.

Lo anterior, limita al Banco en la toma de decisiones y generación de datos confiables relacionados con la modalidad de teletrabajo, así como a la emisión de información errónea ante órganos internos y externos que lo requieren.

Recomendación

Para: Dirección de Capital Humano

1. Definir e implementar un mecanismo de control con el cual se cuente con datos confiables sobre la cantidad de personal activa teletrabajando, de forma tal que permita generar una trazabilidad por funcionario, puesto y/o dependencia para un período de tiempo determinado, con el objetivo de proporcionar información veraz a las dependencias internas y externas que lo requieran, así como apoyar la toma de decisiones.

Fecha cumplimiento: días de mes de año

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

B. Limitada funcionalidad del sitio "Control de Tareas de Teletrabajo"

La implementación de un sitio en el Share Point como mecanismo de control para las asignaciones de teletrabajo ha representado un incremento en la operativa del personal en teletrabajo. Tal es el caso de las jefaturas quienes deben revisar, aprobar y calificar las actividades ejecutadas por el personal a su cargo en dicho sitio, lo cual representa un alto volumen operativo adicional, considerando que existen dependencias que tienen bajo su responsabilidad la supervisión y asignación de tareas desde 20 hasta 174 personas. (*ver detalle en Anexo 2*).

Dicho formulario del sitio, carece de funcionalidades básicas tales como habilitar por default el nombre del usuario y la dependencia adscrita, adicionalmente, en este se requiere completar información como metas, indicadores, observaciones, adjuntar archivos y solicitar una calificación, convirtiéndose en una experiencia extensa y prolongada para los usuarios, quienes deben redundar en la inclusión de la información sobre la cual sus jefaturas inmediatas y supervisores ya han recibido por otros medios por parte de sus colaboradores a cargo.

Finalmente, la misma no permite la generación de reportería, ni de datos estadísticos que faciliten la administración del personal por parte de las jefaturas responsables.

Si bien, la reacción de la Organización ante la implementación masiva de la modalidad del teletrabajo producto de la pandemia ha sido oportuna, esta auditoría interna considera que el mecanismo implementado no cumple con la calidad de la información que se requiere, según lo establecido en el punto 5.6 Calidad de la Información de las Normas de control interno para el Sector Público, la cual señala que el jerarca y los titulares subordinados, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar

información que responda a las necesidades de los distintos usuarios.

Aunado a lo anterior, tal y como se establece en los artículos 14 y 15 del Reglamento de Teletrabajo del CFBPDC estas actividades son obligaciones de las jefaturas inmediatas y de los niveles de supervisión.

Dicha situación es el resultado de la implementación de una herramienta de control que duplica la información, siendo que el control y supervisión de estas actividades son responsabilidad de cada jefatura.

Todo lo anterior, incrementa el volumen operativo del personal en teletrabajo saturando dicha modalidad con mecanismos de control poco funcionales que no aportan a la ejecución, efectividad ni productividad de la fuerza laboral teletrabajadora.

Recomendación

Para: Dirección de Capital Humano

2. Valorar la funcionalidad de la herramienta "Control de Tareas de Teletrabajo", con el objetivo eliminar la duplicidad de controles e información asociada al teletrabajo.

Fecha cumplimiento: días de mes de año

Nivel de Riesgo: Bajo

TR: CI

Equipo de Auditoría

Jefa Auditoria de Riesgos

Auditor Encargado

C: Archivo
jsa * sbv * smg

Anexo 1 Cantidad de Personal Teletrabajando por dependencia

Dependencia	Datos suministrados por la UBP	Datos suministrados por las Jefaturas	Diferencias
Área de Contabilidad	70	79	9
División de Infraestructura y Proyectos	23	37	14
Área de Servicios Generales	0	7	7
Área de Bienes Adjudicados	20	15	5
Gerencia General Corporativa	8	12	4
BPT Alajuela	24	4	20
BPT Liberia	14	0	14
BPT San Pedro	13	3	10
Agencia Los Ángeles	8	0	8
Agencia Aserrí	5	0	5
División Oficialía de Cumplimiento	60	61	1
Agencia Playas del Coco	8	0	8
División Centro Nacional de Tarjetas	113	95	18
Área Centro de Soporte Regional	48	51	3
Unidad BP Global	34	36	2
Agencia Ciudad Colon	5	3	2
Área de seguimiento al Crédito	25	25	-
Área de Administración de Activos	3	3	-
Área de Servicios al Negocio	27	27	-
Dirección Banca Desarrollo Social y Empresarial	122	122	-
Agencia Puerto Viejo de Sarapiquí	0	0	-
Agencia San Marcos Tarrazú	0	0	-
Unidad de mantenimiento de operaciones seguridad bancaria	7	7	-
BP Total Cartago	11	11	-
Área de Ahorro Obligatorio	15	15	-

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la UBIP y las jefaturas de las dependencias.

Anexo 2

Cantidad de personal por dependencia

#	Dependencia	Cantidad de personal a cargo
1	DIRECCION BANCA DESARROLLO SOCIAL Y EMPRESARIAL	174
2	BP TOTAL CATEDRAL	147
3	AREA CONTABILIDAD GENERAL	86
4	AREA BANCA FACIL	73
5	DIVISION CTRO NACIONAL TARJETA	72
6	AREA DE GESTION DE COBRO A PATRONOS	67
7	DIVISION OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	66
8	AREA CENTRO DE SOPORTE REGIONAL	56
9	UNIDAD DE GESTION DE TARJETAS	52
10	AREA RECEPCION DE INCOBRABLES	49
11	UNIDAD BP GLOBAL	44
12	BP TOTAL PASEO COLON	43
13	AREA CAJEROS AUTOMATICOS	39
14	BP TOTAL MULTICENTRO DESAMPARA	39
15	BP TOTAL LIMON	39
16	DIRECCION BANCA PERSONAS	38
17	DIVISIÓN GESTIÓN DE TALENTO	38
18	BP TOTAL PEREZ ZELEDON	38
19	DIVISIÓN INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	37
20	AREA DE COBRO JUDICIAL	36
21	AREA DE SERVICIOS AL NEGOCIO	36
22	BP TOTAL SAN PEDRO	36
23	BP TOTAL CARTAGO	36
24	BP TOTAL LIBERIA	35
25	BP TOTAL SAN CARLOS	35
26	BP TOTAL HEREDIA	34
27	BP TOTAL ALAJUELA	33
28	BP TOTAL GRECIA	32
29	BP TOTAL DE CANAS	32
30	AREA DE COBRO ADMINISTRATIVO	31
31	DIVISION CENTRO DE SOPORTE	30
32	CONSULTORIA JURIDICA	29
33	BP TOTAL PAVAS	29
34	BP TOTAL PUNTARENAS	29
35	BP TOTAL GOICOECHEA(GUADALUPE)	28
36	BP TOTAL NICOYA	28
37	BP TOTAL MORAVIA	28
38	BP TOTAL GUAPILES	28
39	BP TOTAL DE TURRIALBA	27
40	AREA SEGUIMIENTO AL CRÉDITO	26
41	AREA BOVEDA Y CUSTODIA	25
42	BP TOTAL SAN RAMON	25
43	JUNTA DIRECTIVA NACIONAL	24
44	BP TOTAL SANTA CRUZ	24
45	AREA DE CÓMPUTO	23
46	AREA ADMINISTRACION BIENES ADJUDICADOS	23
47	AUDITORIA DE NEGOCIOS	22
48	DIVISIÓN GESTION DE LA CALIDAD	22
49	DIVISIÓN TESORERÍA CORPORATIVA	22
50	BP TOTAL DE CIUDAD NEILLY	22
51	DIVISION SERVICIOS AL PERSONAL	20

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la UBIP

Anexo 3 Minuta de Discusión

CBP-A2



ACTA DE DISCUSIÓN Informe borrador (AF-254-2020)

Reunión iniciada a las 09:40 horas del día 30 de septiembre de 2020, por medio de teleconferencia vía Teams.

Representantes de la Administración

- MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
- MBA. Francis Berger Castro, Jefe Unidad de Bienestar al Personal

Representantes de la Auditoría Interna.

- MBA. Grettel Alpizar Rojas, Directora de Auditoría Financiera
- Licda. Sylvia Elena Borbon Vilchez, Jefe Auditoría de Riesgos
- Lic. Julio César Segura Aguilar, Auditor Encargado

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de "Gestión de la información asociada al Teletrabajo", 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:

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

Comentarios relativos a las conclusiones

Sin comentarios.

1. Diferencias en la información relacionada con la cantidad de personal realizando Teletrabajo **Riesgo Medio****Número de recomendación: 01**

"Definir e implementar un mecanismo de control con el cual se cuente con datos confiables sobre la cantidad de personal activa teletrabajando, de forma tal que permita generar una trazabilidad por funcionario, puesto y/o dependencia para un período de tiempo determinado, con el objetivo de proporcionar información veraz a las dependencias internas y externas que lo requieran, así como apoyar la toma de decisiones".

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: ustedes nos podrían decir al día de hoy cuantas personas están teletrabajando, como para generar una trazabilidad por puesto que permita analizar datos.

Doña Graciela Vargas Castillo indica: se supone que sí, desconozco como porque el que maneja la herramienta es el compañero Andrey Bolaños, sin embargo, eso depende de la cantidad de solicitudes que se incluyeron para este período. Recuerden que este flujo fue desarrollado internamente a base de mucho esfuerzo.

El sistema lo permite, pero habría que hacer un match con información de otras bases de datos para obtener dichos resultados.

Doña Francis Berger Castro indica: el dato se puede obtener pero el teletrabajo al ser una modalidad que se puede suspender en cualquier momento, los datos podrían no ser exactos.

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: pensando en la posibilidad de mejorar el control se podría incorporar un check en el control de marcas para reportar cuando estoy en teletrabajo y cuando no.

Doña Graciela Vargas Castillo indica: si claro, sin embargo, el proceso podría tardar mucho tiempo, con la posibilidad de que nos digan que no hay presupuesto para que la PWC lo realice. Pero si se puede, lo cual me parece que sería un mecanismo de control para determinar si estoy en teletrabajo o estoy presencial.

Fecha y plazo de cumplimiento: El plazo se indicará en el oficio de respuesta.

Funcionario que define la fecha: Graciela Vargas Castillo.

2. Limitada funcionalidad del sitio "Control de Tareas de Teletrabajo" **Riesgo Bajo****Número de recomendación: 02**

"Valorar la funcionalidad de la herramienta "Control de Tareas de Teletrabajo", con el objetivo eliminar la duplicidad de controles e información asociada al teletrabajo".

Julio Segura Aguilar indica: que el objetivo de la recomendación es que se valore la funcionalidad de la herramienta, considerando el flujo de la información, la saturación de la herramienta al

CBP-A2



solicitar evidencias y la duplicidad de las funciones porque las Jefaturas llevan sus propios mecanismos de control.

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: agrega que cada jefatura es responsable de conocer que está haciendo el personal a su cargo, la responsabilidad es la misma que si el personal estuviera en la oficina. Adicionalmente, la cantidad de correos que van y viene en el flujo de información, así como la carga y saturación del sistema.

Doña Francis Berger Castro indica: que ella interpreta que esta recomendación contradice la número uno, porque en la primera se refiere a establecer un control del personal en teletrabajo y en la segunda se refiere a que los controles que han establecido son muchos.

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: el Banco necesita saber con exactitud cuanto personal esta en teletrabajo, pero el tema de controles es responsabilidad de las jefaturas.

Doña Graciela Vargas Castillo indica: que incluirlo en el control de teletrabajo en el Star-H para que por medio del control de marcas la persona indica si está en teletrabajo o presencial, pero entonces incluirlo en otra herramienta como el Share Point no lo ve funcional.

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: si la nueva normalidad nos hace prever que el teletrabajo es permanente porque tener dos controles diferentes. Cada jefatura es responsable de su gente.

Doña Francis Berger Castro indica: consulta si la auditoría considera que el control en el Share Point lo consideran como que quita mucho tiempo y que eliminemos el control y que cada jefatura controle a su gente.

Doña Grettel Alpizar Rojas indica: deben valorarlo, precisamente por eso les estamos diciendo que lo valoren.

Doña Graciela Vargas Castillo indica: que no se puede eliminar porque la única forma de controlar el teletrabajo.

Doña Francis Berger Castro indica: el flujo de la información si es excesivo, además el tema de las evidencias si esta por colapsar la herramienta.

Doña Sylvia Elena Borbon Vilchez indica: el objetivo de la recomendación es valorar, de repente la opción no es eliminar el sitio, pero efectivamente el tema de las evidencias satura la herramienta y valorar si hay campos que no son funcionales y están generando una duplicidad.

Fecha y plazo de cumplimiento: El plazo se indicará en el oficio de respuesta.
Funcionario que define la fecha: Graciela Vargas Castillo.

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

Al ser las 11:00 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

Directora de Capital Humano	GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA)	Firmado digitalmente por GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA) Fecha: 2020.10.06 11:50:55 -06'00'	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"
Jefe Unidad Bienestar al Personal	FRANCIS BERGER CASTRO (FIRMA)	Firmado digitalmente por FRANCIS BERGER CASTRO (FIRMA)	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Directora Auditoría Financiera	GRETTEL ALPIZAR ROJAS (FIRMA)	Firmado digitalmente por GRETTEL ALPIZAR ROJAS (FIRMA) Fecha: 2020.10.06 14:58:26 -06'00'
Jefe Auditoría de Riesgos	SYLVIA ELENA BORBON VILCHEZ (FIRMA)	Firmado digitalmente por SYLVIA ELENA BORBON VILCHEZ (FIRMA) Fecha: 2020.10.06 14:23:31 -06'00'
Auditoría Encargado	JULIO CESAR SEGURA AGUILAR (FIRMA)	Firmado digitalmente por JULIO CESAR SEGURA AGUILAR (FIRMA) Fecha: 2020.10.06 13:23:16 -06'00'