



Auditoria Interna
Informe Definitivo
Proceso Evaluación de la Gestión
y Fiscalización de Convenios de Negocios
AIRI-18-2020
Julio, 2020

Tabla de Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Resumen de hallazgos	5
III.	Observaciones y Recomendaciones	5
1.	Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios	5
2.	Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los Convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales.....	7
3.	Falta de controles para asegurar que todo cajero automático isla cuenta con el respectivo convenio	12
4.	Retrasos en la formalización de los convenios “Instalación de Cajeros Automáticos”	13
5.	Debilidades en la identificación de riesgos asociados en la formalización y ejecución de los convenios	15
IV.	Equipo de Auditoria	17

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la gestión y control en la fiscalización de los convenios de negocios del Banco con el fin de determinar su razonabilidad y el cumplimiento de los beneficios esperados.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluar el cumplimiento de la normativa que rige para la prospectación y fiscalización de los convenios.✓ Determinar la razonabilidad del seguimiento y cumplimiento de los beneficios pactados en los convenios.✓ Evaluar el proceso de gestión de convenios para determinar su razonabilidad de frente a la materialización de riesgos en la formulación y ejecución de convenios.✓
Alcance	La revisión abarcó el período terminado al 31 de mayo del 2020, ampliándose cuando a criterio de esta Auditoría se consideró necesario.
Comunicación verbal de los resultados	<p>El 10 de julio 2020 al ser las 9:00 horas, mediante video conferencia con la participación de la Licda. Eunice Martinez Trejos, Jefe de Cajeros Automáticos, Lic. Ricardo Mora Rodríguez, Asistente de la Dirección Banca de Personas, Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global, Lic. Alexander Garita Rodríguez, Funcionario de la Dirección Banca de Personas, Licda. Lillian Ramírez Guerrero, funcionaria de la Dirección Banca de Personas y los funcionarios de la Auditoría Interna Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y la Licda. Patricia Cabezas, Auditora encargada, se procedió al desarrollo de la sesión de trabajo para el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas (recomendaciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10 y 11) expuestas en el informe borrador de la "Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios", comunicado mediante oficio ANS-302-2020 del 02 de julio de 2020.</p> <p>Adicionalmente, el 14 de julio 2020 mediante video conferencia, en presencia del Lic. Maykel Vargas García, Director de la Dirección de Soporte Administrativo y los funcionarios de la Auditoría Interna Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y la Licda. Patricia Cabezas, Auditora encargada, se procedió al desarrollo de la sesión de trabajo para el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas (recomendaciones 8</p>

y 9) expuestas en el informe borrador de la "Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios", comunicado mediante oficio ANS-302-2020 del 02 de julio de 2020.

Cabe indicar que para la emisión del presente informe definitivo se consideraron los comentarios realizados por la Administración, así como las fechas definidas para el cumplimiento de las recomendaciones, acción que se documenta mediante el acta de discusión adjunta (Anexo 6).

<p>Conclusión</p>	<p>El Banco carece de instrumentos y mecanismos de control para la gestión integral en la administración de la cartera de convenios que le permita la medición de los beneficios esperados y su impacto, tanto en los productos relacionados, como en su contribución al mejoramiento de la imagen del Banco.</p> <p>Asimismo, identificamos algunos incumplimientos en la aplicación de las normas y procedimientos establecidos (conformación incompleta de expediente, errores en datos en SIRECO, falta formalización de prórrogas, etc), básicamente por falta de controles que permitan una supervisión adecuada y oportuna a la gestión realizada en las oficinas comerciales.</p> <p>Además, se evidenciaron debilidades en el proceso de consultas en listas nacionales e internacionales requeridas, tanto para la vinculación inicial como en el seguimiento y su renovación en los convenios formalizados, lo cual genera una mayor exposición al Banco al riesgo de LC/FT/FPADM.</p> <p>Finalmente, excepto por el riesgo de legitimación, no existe una identificación y valoración formal de los riesgos asociados a los diferentes tipos de convenios, en las etapas de formalización y de ejecución.</p>
-------------------	---

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

II. Resumen de hallazgos

Calificación de riesgo:		Alto	Medio	Bajo
Núm.	Hallazgo	Riesgo		
1	Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios.	Medio		
2	Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los Convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales.	Medio		
3	Falta de controles para asegurar que todo cajero automático isla cuenta con el respectivo convenio.	Bajo		
4	Retrasos en la formalización de los convenios "Instalación de Cajeros Automáticos".	Medio		
5	Debilidades en la identificación de riesgos asociados en la formalización y ejecución de los convenios.	Medio		

III. Observaciones y Recomendaciones

1. Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios.

No se efectúa la medición de los beneficios y del impacto de los convenios en los productos relacionados ni de su contribución al mejoramiento de la imagen del Banco. Esto por cuanto no existe una gestión integral en la administración de la cartera de convenios que promueva la consolidación de datos y la generación de estadísticas para la medición de los resultados esperados en cada tipo de convenio diseñado.

Lo anterior aunado a que las oficinas comerciales no utilizan el formulario "Informe Anual de Convenio" definido para seleccionar los objetivos según el tipo de convenio y definir sus metas e indicadores, así como evaluar previo al vencimiento, la conveniencia de su prórroga según los beneficios obtenidos a ese periodo, todo con el fin de dar trazabilidad anualmente a la gestión de cada convenio.

Asimismo, la normativa aplicable es omisa en controles sistemáticos y efectivos de supervisión, para que la Dirección de Banca de Personas verifique oportunamente el cumplimiento de las directrices emitidas para la gestión de los convenios administrados por las Oficinas Comerciales.

Cabe indicar que la Banca de Personas ha venido gestionando una herramienta que le permita la administración sistemática de los convenios, siendo que a la fecha esa dependencia se encuentra en proceso de ajuste y actualización del requerimiento, para presentarlo nuevamente a la Dirección de Tecnología de Información.

Las debilidades señaladas se contraponen a lo establecido en el Manual "Normas de control interno para el Sector Público", que en lo que interesa se transcriben:

"4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales..."

"4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos."

Asimismo, incumple con lo establecido en la Guía Gestión de Convenios y Alianzas Estratégicas del Banco Popular, según se detalla a continuación:

"...Informe de Convenio: en el caso de las evaluaciones respectivas se debe considerar..."

- ✓ *Se debe preparar con una antelación de dos meses a la fecha de vencimiento del convenio, es importante recordar que el Sistema SIRECO, envía por medio de correo electrónico, alertas de vencimiento a las personas interesadas; con una antelación de dos meses, un mes y quince días de la fecha de vencimiento.*

*Lo anterior, para la **conveniencia de continuar con la relación comercial o bien derogarlo**, en cuyo caso este informe debe archivar en el si el Convenio se debe mantener con estado activo o inactivo..." (el destacado no corresponde al original)*

La situación expuesta incrementa el riesgo de mantener convenios activos que no están aportando un valor agregado a la cadena de negocio del Banco, pese a los recursos que involucra su administración pudiéndose generar, además, una afectación negativa en la imagen institucional.

Recomendaciones

Para: Dirección Banca de Personas

1. Realizar las gestiones necesarias para contar con un mecanismo que permita la administración integral de los convenios, la consolidación de datos y la generación de estadísticas para la medición de los resultados esperados en cada tipo de convenio y su impacto en los productos de negocio asociados para la toma de decisiones oportunas y adecuadas.

Fecha cumplimiento: 31/07/2021 Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

2. Diseñar, implementar como parte de la normativa vigente, los controles de supervisión que debe ejecutar la Dirección Banca de Personas para asegurar el cumplimiento de las directrices emitidas para la gestión de los convenios administrados por parte de las Oficinas Comerciales.

Fecha cumplimiento: 31/07/2021 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

3. Girar instrucciones a las Oficinas Comerciales a fin de que los encargados de la administración de convenios cumplan con la obligación de utilizar el formulario "Informe Anual de Convenio" en todo su contenido, tanto en la formalización del convenio como en su ejecución anual y respectivas prórrogas, según lo establecido en la normativa vigente.

Fecha cumplimiento: 30/10/2020 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

2. Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los Convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales.

Identificamos debilidades en el cumplimiento de normas en algunos de los convenios activos de "Instalación de Cajeros Automático", "Crédito a Terceros", "Débitos y Depósitos Automáticos" y "Marco de Cooperación", tal y como a continuación se detalla:

A. Inconsistencias en la conformación de los expedientes

Se omite en algunos de los apartados del expediente la información requerida, o bien, la misma se encuentra desactualizada, esto así evidenciado en el 67% (12 expedientes) de la muestra seleccionada (18 convenios) formalizados en el periodo comprendido entre el 2018 y 2019, tal como se detalla de seguido:

**Cuadro 1
Inconsistencias en expedientes de convenios**

Apartado/debilidad	Convenios incumplientes	% incidencia en muestra
Valoración (Cuantitativa / Cualitativa): En este apartado no se detalla con claridad el conocimiento y relación que el Banco tiene con la contraparte y se omite indicar puntualmente las valoraciones cuantitativa y cualitativa que debió considerarse para el análisis respectivo.	5	28% (Ver anexo 1)
Meta y Plazo del Convenio: No se definen metas, o bien se omite la calendarización de actividades tendientes a su cumplimiento y en algunos casos se hace referencia a información no relacionada con el alcance del apartado.	7	39% (Ver anexo 2)

Apartado/debilidad	Convenios incumplientes	% incidencia en muestra
Recomendación: se omite la recomendación respectiva	3	17% (Ver anexo 3)
Ficha de cliente: Se utilizan formularios de ficha cliente que no corresponden a la naturaleza del convenio, principalmente a los que corresponden a créditos con terceros utilizados para la formalización con empresas desarrolladoras (personas físicas o jurídicas), dejándose de aportar información relevante tal como: contactos en la empresa, proyectos desarrollados, recomendaciones y datos del corredor de Bienes o persona dedicada a la construcción de vivienda	9	50% (Ver anexo 4)
Personería Jurídica vigente: Se identificaron casos en donde las certificaciones de personerías jurídicas adjuntas al expediente fueron emitidas posterior a la fecha de la firma del convenio.	2	12% (Ver anexo 5)

Fuente: Elaboración propia con base a expedientes de convenios

Esta situación incumple con lo establecido en el Procedimiento “*Prospección, Análisis, Negociación y Seguimiento de Convenios Prestados a Terceros*”, normas 1, 2 y 7, que indican lo siguiente:

"Norma 1

...En el caso de los convenios con empresas desarrolladoras de vivienda, sean personas físicas o jurídicas dedicadas a la construcción de viviendas, venta de lotes y venta de viviendas, es necesario recopilar información acerca de los antecedentes de quien firma el convenio (persona física o jurídica) así como información de cada uno de los proyectos que la contraparte desarrolle; para lo cual se dispone de los siguientes formularios por completar:

Ficha convenio Personas Jurídicas: ...

Ficha convenio Personas Físicas: ...

Ficha Proyectos de Vivienda: ..."

"Norma 2 *Negociación convenio regional:*

*El Personal Designado de la Dependencia Usuaría interesada en el desarrollo de un convenio regional procede con la investigación respectiva para lo cual hace uso del **formulario Ficha de Cliente (investigación y prospección)** para determinar el potencial de negocio con el cliente...*

Requisitos para la conformación del expediente:

...Para persona jurídica:

Personería jurídica original vigente..."

"Norma 7 Conformación del Expediente:

El Personal Designado de la Dependencia Usuaría debe conformar y resguardar un expediente administrativo con toda la información relacionada con el tipo de convenio suscrito, en formato ya preestablecido que se debe obtener consultando la dirección electrónica: <http://intranetbp/nb/pa/dbp1/dgc/pv/ca/Paginas/default.aspx> con el nombre "Machote de Expediente de Convenio"

B. Debilidades en el proceso de verificación en listas nacionales e internacionales.

Identificamos debilidades en el proceso de consultas en listas nacionales e internacionales requeridas, tanto para la vinculación inicial como en el seguimiento y renovación de convenios, en los aspectos que a continuación se detallan:

- a) Consultas de listas nacionales e internacionales emitidas por la División de Oficialía de Cumplimiento posterior a la formalización de los convenios respectivos en tiempos que oscilan entre 1 día y 30 días, esto así identificado en el 33% (6 expedientes) de la muestra seleccionada según se detalla a continuación:

**Cuadro 2
Convenio con consulta ante la DOC con fecha posterior a la firma del convenio**

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha Firma Convenio	Fecha respuesta de la DOC	Días diferencia
DCNT-524	División Centro Nacional de Tarjetas	Servicios Profesionales Mesavi Limitada	3102480318	01/10/2018	31/10/2018	30
DCNT-521	División Centro Nacional de Tarjetas	3101686421 S. A	3101686421	30/08/2018	17/09/2018	18
018-179	018 BP Total San Pedro	Ífreses Apartaestudios SRL	3102726413	02/04/2018	12/04/2018	10
DCNT-532	División Centro Nacional de Tarjetas	Costa Fit S.A	3101731901	05/11/2018	09/11/2018	4
DCNT-542	División Centro Nacional de Tarjetas	La Maison SPA S.A	3101537579	08/08/2019	09/08/2019	1
013-144	013 BP Total Alajuela	Infraestructuras Técnicas de Curridabat.	3101123699	11/01/2018	12/01/2018	1

Fuente: Sistema SIRECO y consulta expedientes.

- b) Omisión de consultas a la totalidad de los representantes de la contraparte, así evidenciado en el 11% de la muestra (2 expedientes), cuyos casos se exponen a continuación:

Cuadro 3
Ausencia de consulta ante la DOC de la totalidad de representantes

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha respuesta de la DOC	Representante Consultado	Representación según Certificación de Personería Jurídica
DCNT-504	División Centro Nacional de Tarjetas	Super Salón Sociedad Anónima	3101011167	Documento adjunto no evidencia fecha	Gerardo Guillermo Moreno Benavides, Cédula 104530834	Corresponde a todos los miembros de la Junta Directiva, la representación judicial y extrajudicial de la compañía, con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma,... En el expediente solo se acredita la respuesta de la Oficialía de cumplimiento para la consulta del presidente Gerardo Guillermo Moreno Benavides y no así para los demás representantes
018-179	BP Total San Pedro	Ifreses apartaestudios SRL	3102726413	12/04/2018	Esteban Alonso Cespedes Pujol, Cédula 110170941	Los cuatro gerentes y el subgerente tendrán de forma conjunta o separada la representación judicial y extrajudicial de la empresa, con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma. En el expediente solo se acredita la respuesta de la Oficialía de cumplimiento para la consulta del Subgerente Esteban Alonso Cespedes Pujol.

Fuente: Expediente de los convenios

- c) Desactualización de personerías jurídicas utilizadas para la formalización de prórrogas de convenios que limita validar si los representantes consultados en las listas nacionales e internacionales eran los que se mantenían vigentes para dichos cargos, esto identificado en el 22% (4 expedientes) de la muestra seleccionada, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro 4
Empresas con personerías jurídicas desactualizadas

Código	Oficina	Nombre de la empresa
DCNT-532	División Centro Nacional de Tarjetas	Costa Fit S.A
DCNT-524	División Centro Nacional de Tarjetas	Servicios Profesionales Mesavi Limitada
DCNT-521	División Centro Nacional de Tarjetas	3101686421 S.A, (Reposteria SAMAR)
056-136	BP Total Moravia	Ing. Freddy Fallas Calderón

Fuente: Expediente de los convenios

Lo anterior, obedece a la falta de debido cuidado por parte de los funcionarios involucrados en la formalización y seguimiento de los convenios, incumpliendo con lo normado en el procedimiento "Atención de consultas en listas nacionales e internacionales de personas físicas y jurídicas que no son clientes del Banco Popular", el cual en la norma 1 define:

"El personal designado de todas las dependencias usuarias (Direcciones, Divisiones, Áreas, Unidades y Oficinas Comerciales) que realicen cualquier tipo de convenio... , ya sean personas físicas y/o jurídicas (en cuyo caso se deben revisar adicionalmente los representantes legales y accionistas cuando corresponda), ...deben realizar el trámite de consultas en listas nacionales e internacionales completando de forma obligatoria la información requerida ..."

Las debilidades expuestas en este apartado hacen evidente la ausencia de controles efectivos en el proceso de supervisión, exponiendo a que se establezcan relaciones con contrapartes que no aporten beneficio e impacto en los productos de negocio, así como que se incremente la probabilidad de la materialización del riesgo de legitimación de capitales, por el involucramiento en transacciones con negocios ilícitos.

Recomendaciones

Para: Dirección Banca de Personas

4. Girar instrucciones a las Oficinas Comerciales para que cumplan con la obligación de aplicar de manera rigurosa la normativa vigente que aplica para la administración de convenios (conformación de expedientes, verificación en listas nacionales e internacionales) advirtiéndoles que, en caso de persistir en dicha debilidad, podrán ser acreedores a eventuales sanciones disciplinarias, todo de conformidad con el marco jurídico que regula la materia.

Fecha cumplimiento: 30/11/2020	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
---------------------------------------	-------------------------------	---------------

5. Diseñar e implementar un plan para verificar que todos los convenios activos, considerando los señalados en el cuadro 1 de este informe, cumplan con al menos los siguientes aspectos:
 - ✓ Un expediente completo con la información que se requiere para cada uno de sus apartados.
 - ✓ La ficha cliente para cada convenio activo según su naturaleza.
 - ✓ Certificaciones de personerías jurídicas de la contraparte actualizada al momento de la formalización de los convenios, adendum o prórrogas y archivada en los respectivos expedientes.

Este plan debe contener al menos un detalle de las actividades a realizar, responsables, fechas de cumplimiento y mecanismos de seguimiento.

Fecha cumplimiento: 31/07/2021 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

6. Girar las instrucciones y verificar que todas las áreas encargadas de formalizar convenios de negocio se aseguren de forma obligatoria que de previo a dicha acción, se cuente con la consulta de Listas Nacionales e Internacionales emitidas por la División Oficialía de Cumplimiento (DOC) para todos los representantes activos de la contraparte según lo acreditado en las certificaciones de personerías jurídicas actualizadas.

Fecha cumplimiento: 30/11/2020 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

3. Falta de controles para asegurar que todo cajero automático isla cuenta con el respectivo convenio.

No existe certeza de que todos los cajeros automáticos tipo isla cuentan con el respectivo convenio. Esto así evidenciado en la falta de conciliación de los datos consignados en SIRECO (102) y los cajeros activos según reporte del Área de Cajeros Automáticos" (130).

Ante consulta realizada a las áreas involucradas, se determinó que dicha conciliación nunca se ha realizado, dejando en evidencia la debilidad de los controles establecidos para asegurar la pertinencia legal de la instalación y operación de los referidos cajeros, en contraposición con lo establecido en el Manual de Normas de Control Interno del Sector Público, Capítulo 4 "Normas sobre actividades de control" que dice así:

4.1 Actividades de control

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales ..."

La estructura de gestión y control del AFVIS no es suficiente para promover, debido a la falta de experiencia de las OC y procedimientos adecuados

Lo anterior, expone a un riesgo legal ante algún perjuicio provocado por la contraparte y podría afectar los niveles de servicio y por ende, la imagen institucional.

Recomendación

Para: Dirección Banca de Personas

- Realizar una conciliación entre los convenios de "Instalación de Cajeros Automáticos" que se ubican en la base de datos de SIRECO y los cajeros tipo islas registrados por el Área de Cajeros Automáticos, para determinar la naturaleza de las diferencias y realizar los ajustes que correspondan, con la finalidad de asegurarse que todos cuenten con sus respectivos convenios vigentes y registrados correctamente en el Sistema SIRECO.

Fecha cumplimiento: 31/12/2020 Nivel de Riesgo: Bajo TR: CI

4. Retrasos en la formalización de los convenios "Instalación de Cajeros Automáticos".

La instalación de cajeros automáticos se ejecuta en un promedio de 17 meses, siendo que el tiempo más prolongado ocurre en la etapa comprendida entre la solicitud de la contraparte y la formalización del convenio, la cual demanda aproximadamente 12 meses, esto así evidenciado en 3 convenios que constituyen el 100% de la muestra seleccionada, tal y como se detalla a continuación:

**Cuadro 5
Plazos para la formalización de convenios y ejecución de estudios técnicos**

Contraparte	Convenio	Oficina	Fecha de solicitud	Fecha de instalación	Estado	Meses transcurridos	Tiempo de formalización del Convnio	Tiempo transcurrido desde la formalización del convenio e instalación del cajero
COOPECAJA	084-304	BP Total Catedral	13/03/2018	06/05/2019	Instalado	14	11 meses	3 meses
Universidad Técnica Nacional	013-186	BP Total Alajuela	21/05/2018	28/05/2020	No instalado	25	14 meses	9 meses y aún no se ha instalado. Desde noviembre 2019 existe un problema técnico con la llave de las impresoras de cajeros
Plaza San Carlos	006-066	BP Total San Carlos	18/05/2019	28/05/2020	No instalado	13	2,5 meses, no obstante se tuvo que volver a formalizar 9 meses después por error en la representación jurídica de la empresa	9 meses y aún no se ha instalado. Desde noviembre 2019 existe un problema técnico con la llave de las impresoras de cajeros

Fuente: Información brindada por el Área Centro de Servicios de Soporte Regional

Dentro del plazo supracitado se generan las siguientes acciones que lo impactan:

- Emisión de los estudios técnicos por parte de Divisiones de Gestión de la Infraestructura, División Seguridad Bancaria y Área de Cajeros de Automáticos. Se emiten en aproximadamente 24 días hábiles desde su solicitud, sobrepasando el plazo establecido (10 de diez días hábiles).
- Gestión administrativa de las oficinas comerciales en la formalización con la contraparte, para lo cual no hay un plazo definido.
- Instalación del cajero automático por las Divisiones de Gestión de la Infraestructura, Operaciones (Área de Cajeros Automáticos) y Seguridad Bancaria. Se tardan aproximadamente 7 meses para acondicionar los espacios respectivos. Sobre esta tarea no se definen plazos en la normativa vigente.

Lo anterior, incumple con lo indicado en el "*Procedimiento Instalación de Cajeros Automáticos Nuevos en otras instituciones a través de convenios*", norma 4 y en el Manual "*Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República*", apartado 4.5, que a continuación se detalla:

Norma 4 Trámite del requerimiento:

"El personal designado de la Dirección de Soporte Administrativo y la División de Operaciones reciben el oficio y solicitan a las Jefaturas o personal designado de las dependencias respectivas (División Gestión de la Infraestructura y División Seguridad Bancaria, Área de Cajeros de Automáticos) mediante el uso del CSL (Centro de Soporte Logístico) u oficio o correo electrónico, en un plazo máximo de 10 días hábiles realizar los estudios técnicos correspondientes a cada dependencia, las jefaturas o personal designado reciben la solicitud, y asignan al ejecutivo, técnico o personal designado la realización del informe."

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas..."

Las debilidades antes planteadas afectan en la oportunidad y eficacia que demanda el proceso de instalación de cajeros automáticos y puede generar afectación en la imagen institucional.

Recomendaciones**Para: Dirección de Soporte Administrativo**

8. Coordinar con la Dirección de Soporte al Negocio para que se establezcan formalmente como parte de la normativa vigente los plazos razonables y que permitan eficiencia en la formalización de convenios e implementación de cajeros automáticos según las siguientes actividades:
- a) Formalización de los convenios de "Instalación de Cajeros Automáticos" entre el Banco y la contraparte una vez que se haya determinado su viabilidad.
 - b) Atención de requerimientos para la instalación de cajeros automáticos por parte de las áreas involucradas (Área de Cajeros de Automáticos, Divisiones de Gestión de la Infraestructura y Seguridad Bancaria).

Fecha cumplimiento: 30/09/2020	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
---------------------------------------	-------------------------------	---------------

9. Girar instrucciones y verificar que las Divisiones de Gestión de la Infraestructura y División Seguridad Bancaria cumplan con la obligación de entrega los estudios técnicos para determinar la viabilidad de instalación de los cajeros automáticos en el plazo establecido de 10 días a fin de eficientizar el proceso.

Fecha cumplimiento: 31/08/2020	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

Para: Área Cajeros Automáticos

10. Cumplir con la obligación de entrega los estudios técnicos para determinar la viabilidad de instalación de los cajeros automáticos en el plazo establecido de 10 días a fin de eficientizar el proceso; hasta tanto se modifique la normativa para eximir al Área de Cajeros Automáticos de emitir dichos estudios.

Fecha cumplimiento: 31/12/2020	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

5. Debilidades en la identificación de riesgos asociados en la formalización y ejecución de los convenios.

Se determinó la ausencia de una identificación y valoración formal de los riesgos asociados a los diferentes tipos de convenios, tanto en las etapas de formalización como de ejecución.

Es importante indicar que si bien El Manual de Políticas Institucionales, define a un convenio como con un acuerdo de voluntades sin contenido patrimonial entre el Banco y otro sujeto público o privado, hay que tomar en cuenta que los términos en que se formalizan estos instrumentos según su naturaleza conllevan de forma implícita la exposición de riesgos para el Banco, como por ejemplo, el de imagen y operativos, entre otros.

Al respecto, los funcionarios de la Dirección Banca de Personas y Dirección Corporativa de Riesgos, manifiestan que el único riesgo valorado ha sido el de LC/FT/FPADM.

Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley General de Control Interno, artículo 14 "Valoración del Riesgo", el cual indica lo siguiente:

"Artículo 14

En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, ...

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo ...

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. (Lo subrayado no forma parte del original).

Esta situación expone al Banco al incumplimiento de los objetivos propuestos en los convenios incrementando la probabilidad de que se materialicen eventos no previstos que afecten negativamente las estrategias de negocio del Banco, todo en contrario al propósito que dio su origen.

Recomendación

Para: Dirección Banca de Personas

11. Ejecutar en coordinación con la División de Riesgo Operativo, el mapeo de los riesgos relacionados con los convenios diseñados por el Banco, con el objetivo de determinar los riesgos significativos de la actividad, el impacto potencial, probabilidad de ocurrencia, posibles consecuencias y las medidas tomadas para mitigarlos.

Dicho proceso debe ser aplicado periódicamente de acuerdo con los ajustes a los tipos de convenios que formalice el Banco.

Fecha cumplimiento: 28/02/2021	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
---------------------------------------	-------------------------------	---------------

IV. Equipo de Auditoría

「

」

Directora

「

」

Auditor Supervisor

「

」

Auditora Encargada

Anexo 1 Convenios con errores u omisiones en la Valoración Cuantitativa y Cualitativa

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha de Firma	Información Incluida en el expediente	Observación Auditoría
026-215	BP Total Paseo Colón	R & S Sociedad Anónima Tipo de Convenio: (Crédito a Terceros)	3101591252	15/08/2018	Dentro de esta valoración es importante recalcar que la contraparte genera clientes potenciales no solamente para créditos de vivienda sino también para los demás productos y servicios que el Banco ofrece.	Tal y como se aprecia, no se incluye un conocimiento de la contraparte, ni cual es la relación que presenta con el Banco. No se evidencia una valoración Cuantitativa.
056-136	BP Total Moravia	Ing. Freddy Fallas Calderón Tipo de Convenio: (Crédito a Terceros)	304390798	13/01/2018	Créditos Personales por un monto de ₡10 000 000.00 y Créditos de Vivienda por un monto de ₡30 000 000.00	No se establece la valoración cualitativa ni tampoco hay una explicación de lo incluido en este apartado.
013-144	BP Total Alajuela	Infraestructuras Técnicas de Curridabat Tipo de Convenio: (Crédito a Terceros)	3101123699	11/01/2018	No se incluyó	Se le solicitó información a la oficina, sin embargo, lo remitido no incluye este punto.
018-179	BP Total San Pedro	Ifreses Apartaestudios SRL Tipo de Convenio: (Crédito a Terceros)	3102726413	02/04/2018	Ifreses Apartaestudios SRL esta conformada por una persona, cuyo puesto es importante en la toma de decisiones, pero a través de la misma se pueden establecer puentes importantes a nivel de Banca de personas y también a nivel de la Banca Empresarial.	Lo señalado en este punto no corresponde a una descripción actual de la empresa y la relación con la entidad, igualmente no se incluye una valoración cuantitativa.
104-012	Agencia City Mall Alajuela	Herbiorosy de C.R. S.A. Tipo de Convenio: (Crédito a Terceros)	3101541799	30/05/2019	No se incluyó	En el expediente de Herbiorosy no se adjunta esta información.

Fuente: Expedientes de convenios y datos de SIRECO

Anexo 2 Convenios con errores y omisiones en Meta y Plazo

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha de Firma	Información Incluida	Observación Auditoría
026-215	BP Total Paseo Colón	R & S Solar Sociedad Anónima. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101591252	15/08/2018	Dentro de la principal meta establecida para el convenio se encuentra facilitar a los clientes de la contraparte la marca Banco Popular y poder utilizar diferentes actividades comerciales que se puedan llegar a dar como la participación en stands, ferias virtuales entre otras.	Lo incluido en el presenta apartado no corresponde a una meta.
027-220	BP Total Goicoechea	Compañía A G C Sociedad Anónima. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101323774	21/11/2019	La principal meta es lograr una colocación financiera a los clientes y compradores potenciales de los proyectos que construya la empresa Guzman y Compañía, otorgándoles líneas de financiamiento con excelentes condiciones.	No se establece cuanto es la meta, como se espera cumplir y el plazo de esta.
055-020	Agencia Tres Ríos	ASEMU. Tipo de Convenio: Débitos y Depósitos Automáticos	3002542989	26/09/2019	El convenio se firma por tiempo indefinido	Lo señalado no corresponde a lo solicitado en el presente punto.
056-136	BP Total Moravia	Ing. Freddy Fallas Calderón Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	304390798	13/01/2018	En Créditos Personales y vivienda por un monto mínimo de \$50 000 000.00	Si se define una meta, sin embargo, no hace mención como se espera cumplir ni detalla cuanto corresponde a créditos personales y cuanto a créditos de vivienda.
104-012	Agencia City Mall Alajuela	Herbiorosy de C.R. S.A. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101541799	30/05/2019	No se incluye	En el expediente de no se adjunta esta información.

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha de Firma	Información Incluida	Observación Auditoría
084-304	BP Total Catedral	Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores COOPECAJA R.L. Tipo de Convenio: Instalación y Operación de Cajero Automático	3004045110	31/01/2019	5.1 Anexar formulario	En el expediente no se evidenció ningún anexo (5.1), ni algún otro documento que identifique la meta del presente convenio.
013-144	BP Total Alajuela	Infraestructuras Técnicas de Curridabat. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101123699	11/01/2018	Contribuir al logro de las metas 2018: "Colocar al menos 15 convenios al 31 de diciembre 2018".	Si bien es cierto se evidencia el establecimiento de una meta, la misma se encuentra vencida.

Fuente: Elaboración propia con base a expedientes de convenios

Anexo 3 Convenios sin recomendación respectiva

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha de Firma	Observación Auditoría
013-144	BP Total Alajuela	Infraestructuras Técnicas de Curridabat. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101123699	11/01/2018	Lo señalado no corresponde al tipo de convenio en análisis, este hace referencia a Pago Automático de Salarios.
104-012	Agencia City Mall Alajuela	Herbiosy de C.R. S.A. Tipo de Convenio: Créditos a Terceros	3101541799	30/05/2019	El expediente no cuenta con esta información.
084-304	BP Total Catedral	Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores COOPECAJA R.L. Tipo de Convenio: Instalación y Operación de Cajero Automático	3004045110	31/01/2019	No se incluye en el expediente.

Fuente: Elaboración propia con base a expedientes de convenios

Anexo 4
Convenios crédito a terceros
sin Ficha Cliente o no corresponde al tipo de empresa

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	De acuerdo al convenio se dedica a:	Ficha cliente
056-136	BP Total Moravia	Ing. Freddy Fallas Calderón	304390798	Comercializar y Construir Proyectos de Vivienda y Comerciales (Construye casas o locales comerciales de forma individual) Desarrolladora	Tiene una ficha cliente, pero no la que corresponde para una empresa desarrolladora
012-140	BP Total Cartago	Karla Arias Ramírez	303420397	Desarrollos inmobiliarios y venta de bienes inmuebles Agente de Bienes Raíces	Tiene una ficha cliente, pero no la que corresponde para una empresa desarrolladora. Además, la misma muestra que la contraparte no tiene vinculación de negocios con el Banco
013-144	BP Total Alajuela	Infraestructuras Técnicas de Curridabat.	3101123699	Desarrollo Inmobiliario	No presenta ficha cliente
018-179	BP Total San Pedro	Ífreses Apartaestudios SRL	3102726413	Venta de apartamentos. Es un edificio de apartamentos de 25 pisos en Curridabat. Si es una desarrolladora.	No presenta ficha cliente
104-012	Agencia City Mall Alajuela	Herbiorosy de C.R. S.A.	3101541799	Comercializadora de Desarrollo de Viviendas. Agentes de Bienes Raíces.	No presenta ficha cliente
027-220	BP Total Goicoechea	Compañía A G C Sociedad Anónima.	3101323774	Construcción de casas en condominio Desarrolladora inmobiliaria de acuerdo a consulta con Facebook	Tiene una ficha cliente, pero no la que corresponde para una empresa desarrolladora.
013-186	BP Total Alajuela	Universidad Técnica Nacional	3007556085	UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL	No presenta ficha cliente
031-047	Agencia Belén	Municipalidad de Belén	30140422090	MUNICIPALIDAD DE BELÉN	No presenta ficha cliente
021-094	BP Total Heredia	Municipalidad de Heredia	3014042092	MUNICIPALIDAD DE HEREDIA	No presenta ficha cliente

Fuente: Elaboración propia con base a expedientes de convenios

Anexo 5

Certificaciones emitidas posteriores a la firma del convenio

Código	Oficina	Nombre de la empresa	Cédula Jurídica	Fecha firma convenio	Fecha emisión certificación
013-186	BP Total Alajuela	Universidad Técnica Nacional Tipo de Convenio: (Cajeros Automáticos)	3007556085	31/05/2019	26/06/2019
021-094	BP Total Heredia	Municipalidad de Heredia Tipo de Convenio: (Débitos y Depósitos Automáticos)	3014042092	15/05/2018	15/06/2018

Fuente: Elaboración propia con base a expedientes de convenios

Anexo 6

ACTA DE DISCUSIÓN Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios (ANS-302-2020)

Reunión iniciada a las 09 horas del día 10 de Julio de 2020, mediante video conferencia; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Licda. Eunice Martínez Trejos, Jefe Cajeros Automáticos.
- Lic. Ricardo Mora Rodríguez, Asistente de Dirección Banca de Personas.
- Licda. Annia Jiménez Barboza, Jefe de BP Global.
- Lic. Alexander Garita Rodríguez; Funcionario de la Dirección Banca de Personas.
- Licda. Lilliam Ramírez Guerrero; Funcionaria de la Dirección Banca de Personas.

Mediante correo electrónico del 09 de julio 2020, el MSC. Miguel Mora González, Director la Dirección Banca de Personas justificó su ausencia en la participación de la conferencia final de la "Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios", delegando su representación a la Licda. Annia Jiménez Barboza y al Lic. Ricardo Mora Rodríguez.

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor.
- Licda. Patricia Cabezas Vargas; Auditora Encargada.

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de (ANS-302-2020 "Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios", 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

Los funcionarios de la Dirección de Banca de Personas participantes en la presente discusión manifestaron que el aporte del presente informe será parte de un proceso de reingeniería que se realizará al tema de convenios, el cual se prevé requerirá al menos de un año, razón por la cual consideran que la atención de algunas de las recomendaciones se tendrían que ajustar a ese plazo.

1. Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios	Riesgo Medio
---	---------------------

Número de recomendación: 01

Como se indicó anteriormente en las conclusiones esta recomendación es parte de la reingeniería del tema de convenios.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2021.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

1. Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios	Riesgo Medio
---	---------------------

Número de recomendación: 02

Esta recomendación es parte de la reingeniería de Convenios.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2021.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

1. Falta de medición del valor agregado de convenios en la gestión de negocios	Riesgo Medio
---	---------------------

Número de recomendación: 03

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/10/2020.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

Formulario: 4.2
Versión: 02
Fecha: agosto 2018

2. Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los Convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales	Riesgo Medio
--	---------------------

Número de recomendación: 04

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/11/2020.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

2. Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los Convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales	Riesgo Medio
--	---------------------

Número de recomendación: 05

Es parte de la reingeniería de Convenios.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2021.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

2. Debilidades en el cumplimiento de controles aplicables a los convenios de Negocios por parte de las Oficinas Comerciales	Riesgo Medio
--	---------------------

Número de recomendación: 06

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/11/2020.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

3 Falta de Controles para asegurar que todo cajero automático isla cuenta con el respectivo convenio.	Riesgo Medio
--	---------------------

Número de recomendación: 07

Alexander Garita manifestó que esta es una de las recomendaciones que se puede empezar a trabajar inmediatamente.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2020.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

3 Retrasos en la formalización de los convenios "Instalación de Cajeros Automáticos." Riesgo Bajo**Número de recomendación: 10**

Eunice Martinez manifestó que el Área de Cajeros Automáticos no va a continuar participando del estudio de viabilidad por cuanto el alcance del este se enfocaba principalmente en la valoración de la distancia del cajero automático por instalar y la oficina comercial que le daría el abastecimiento de efectivo, situación que está cambiando con la contratación de una empresa externa que será la que atiende este servicio.

Así las cosas, el auditor Herberth Mejías indicó que ante esa nueva modalidad se debe modificar la normativa vigente por lo que la recomendación se leerá de la siguiente manera:

Recomendación 10

Cumplir con la obligación de entrega de los estudios técnicos para determinar la viabilidad de instalación de los cajeros automáticos en el plazo establecido de 10 días a fin de eficientizar el proceso; hasta tanto se modifique la normativa para eximir al Área de Cajeros Automáticos de emitir dichos estudios.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2020.

Funcionario que define la fecha: Licda. Eunice Martinez Trejos, Jefe Área de Cajeros Automáticos

5 Debilidades en la identificación de riesgos asociados en la formalización y ejecución de los convenios. Riesgo Medio**Número de recomendación: 11**

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 28/02/2021.

Funcionario que define la fecha: Licda. Annia Jimenez Barboza, Jefe de BP Global

Al ser las 12:00 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

Formulario: 4.2
Versión: 02
Fecha: agosto 2018

Jefa Cajeros Automáticos.	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión" MARIA EUNICE MARTINEZ TREJOS (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por MARIA EUNICE MARTINEZ TREJOS (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 12:18:25 -06'00'</small>

Asistente de Dirección Banca de Personas	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión" RICARDO MORA RODRIGUEZ (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por RICARDO MORA RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 08:36:58 -06'00'</small>

ANNIA JIMENEZ BARBOZA (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por ANNIA JIMENEZ BARBOZA (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 09:52:06 -06'00'</small>	
Jefe de BP Global.	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"

LILLIAM RAMIREZ GUERRERO (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por LILLIAM RAMIREZ GUERRERO (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 08:27:24 -06'00'</small>	
Funcionario de la Dirección Banca de Personas.	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"

ALEXANDER EDUARDO GARITA RODRIGUEZ (FIRMA)		Firmado digitalmente por ALEXANDER EDUARDO GARITA RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 09:34:41 -06'00'
Funcionario de la Dirección Banca de Personas.	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Auditor Supervisor	MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA)	Firmado digitalmente por MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 12:22:38 -06'00'
Auditora Encargada	ANA PATRICIA CABEZAS VARGAS (FIRMA)	Firmado digitalmente por ANA PATRICIA CABEZAS VARGAS (FIRMA) Fecha: 2020.07.15 12:28:34 -06'00'

ACTA DE DISCUSIÓN
Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios
(ANS-302-2020)

Reunión iniciada a las 09 horas del día 14 de Julio de 2020, mediante video conferencia; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Lic. Maykel Vargas García, Director Dirección de Soporte Administrativo.

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejias Montero, Auditor Supervisor.
- Licda. Patricia Cabezas Vargas; Auditora Encargada.

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de (ANS-302-2020 "Evaluación de la Gestión y Fiscalización de Convenios de Negocios", 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 36º, 37º y 38º.

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

4. Retrasos en la formalización de los convenios "Instalación de Cajeros Automáticos".	Riesgo Medio
---	---------------------

Número de recomendación: 08

El Lic. Lic. Maykel_Vargas García, propone que el texto de la recomendación se lea de la siguiente manera:

Coordinar con la Dirección de Soporte al Negocio para que se establezcan formalmente como parte de la normativa vigente los plazos razonables y que permitan eficiencia en la formalización de convenios e implementación de cajeros automáticos según las siguientes actividades:

- a. Formalización de los convenios de "Instalación de Cajeros Automáticos" entre el Banco y la contraparte una vez que se haya determinado su viabilidad.
- b. Atención de requerimientos para la instalación de cajeros automáticos por parte de las áreas involucradas (Área de Cajeros de Automáticos, Divisiones de Gestión de la Infraestructura y Seguridad Bancaria).

Al respecto el Lic. Herberth Mejías Montero, informa que esta de acuerdo con el cambio propuesto.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30-09-2020

Funcionario que define la fecha: Lic. Maykel_Vargas García

4. Retrasos en la formalización de los convenios "Instalación de Cajeros Automáticos".	Riesgo Bajo
---	--------------------

Número de recomendación: 09

El Lic. Maykel_Vargas García, solicita que se incorpore en la presente minuta el alcance del cumplimiento de la presente recomendación.

Si al momento de dar seguimiento, no se puede verificar el cumplimiento de la entrega de los estudios técnicos para determinar la viabilidad de instalación de los cajeros automáticos en el plazo establecido de 10 días, la recomendación se atenderá con la evidencia de la instrucción girada a las Divisiones.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha .30-08-2020

Funcionario que define la fecha: Lic. Maykel_Vargas García

Al ser las 9:30 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.



Formulario: 4.2
Versión: 02
Fecha: agosto 2018

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

MAYQUEL VARGAS GARCIA (FIRMA)	Firmado digitalmente por MAYQUEL VARGAS GARCIA (FIRMA) Fecha: 2020.07.16 15:01:07 -06'00'
Dirección de Soporte Administrativo.	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Auditor Supervisor	MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Firmado digitalmente por MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Fecha: 2020.07.16 17:32:18 -06'00'
Auditora Encargada	ANA PATRICIA CABEZAS VARGAS (FIRMA) Firmado digitalmente por ANA PATRICIA CABEZAS VARGAS (FIRMA) Fecha: 2020.07.16 20:58:52 -06'00'