

# **Auditoría Interna**

**Informe Definitivo**

## **“Informes Finales de Gestión”**

**AIRI-25-2020**

**Noviembre, 2020**

## Tabla de Contenido

<b>I. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Resumen de hallazgos .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Observaciones y Recomendaciones .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Identificación incompleta de los funcionarios obligados a presentar IFG en el Banco Popular.....</b>	<b>4</b>
<b>B. Ausencia de notificación a funcionarios .....</b>	<b>5</b>
<b>C. Presentación de IFG no acorde con lo establecido en la normativa vigente. ...</b>	<b>6</b>
<b>D. Incumplimiento en la presentación de los IFG por parte de los miembros directores de JDN y de miembros de JCL .....</b>	<b>8</b>
<b>IV. Equipo de Auditoria .....</b>	<b>9</b>

## I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar el proceso asociado a los informes finales de gestión para determinar el cumplimiento normativo.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que los jefes y titulares subordinados cumplan con las directrices dispuestas para la presentación de los Informes Finales de Gestión.</li> <li>✓ Verificar la gestión de institución en la presentación, entrega, recepción y publicación de los informes finales de gestión.</li> </ul>
Alcance	Del 01 de enero del 2019 al 31 de julio del 2020, ampliándose a agosto 2020 cuando se consideró necesario.
Comunicación verbal de los resultados	Al ser las 09:00 horas, del 23 de noviembre del 2020, en sesión virtual mediante Microsoft Teams, con la participación de: MBA. Graciela Vargas Castillo, Dirección Capital Humano y de las funcionarias de la Auditoría Interna, MBA Grettel Alpizar Rojas y Licda. Paola Rojas Góngora; se procedió al análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones específicas expuestas en el informe borrador emitido mediante el oficio AF-312-2020, relacionado con "Informes Finales de Gestión".

Conclusión	<p>El proceso definido en la entidad para gestionar el cumplimiento normativo de la presentación de los Informes Finales de Gestión (IFG en adelante) refleja deficiencias, dado que los controles no son suficientes para asegurar la entrega en tiempo y forma de los informes, desde la identificación de los puestos que cuentan con esta responsabilidad, así como la respectiva publicación.</p> <p>Adicionalmente, se identificó exdirectivos y miembros de Juntas de Crédito Local que del todo no presentaron su informe y ausencia de supervisión del proceso, lo cual denota que la gestión institucional en esta materia debe someterse a revisiones y ajustes que permitan corregir lo necesario con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.</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
<b>A</b>	Identificación incompleta de los funcionarios obligados a presentar IFG en el Banco Popular.	Medio
<b>B</b>	Ausencia de notificación a funcionarios	Bajo
<b>C</b>	Presentación de IFG no acorde con lo establecido en la normativa vigente.	Bajo
<b>D</b>	Incumplimiento en la presentación de los IFG por parte de los miembros directores de JDN y de miembros de JCL.	Bajo

## III. Observaciones y Recomendaciones

### A. Identificación incompleta de los funcionarios obligados a presentar IFG en el Banco Popular.

El archivo utilizado por la Dirección de Capital Humano "Lista actualizada de los funcionarios obligados a la presentación del IFG" para la identificación de funcionarios responsables de presentar el IFG, no incorpora la totalidad de estos, determinándose que por ejemplo no se incluyen los siguientes puestos:

- Subgerentes de Centros de Negocios (Únicamente se incluye 1 funcionario con este puesto)
- Directores de Proyectos.
- Jefe de Unidad de Auditoría de Riesgos.
- Jefe del Área de Seguridad Operativa Informática.

Sin embargo, en esa lista si se incluye al señor Mario Alberto Jimenez Gonzalez cuyo puesto es de "Asesor en Banca" y al señor Jorge Antonio Brenes Artavia "Asesor en Responsabilidad Social" y se indica como criterio utilizado por la División Gestión del Talento, que ambos funcionarios realizan "labores de supervisión" lo cual no es real, ya que no cuentan con funcionarios a cargo. Adicionalmente, existen otros funcionarios que tienen puestos de asesor, pero no se incluyen.

Lo anterior, incumple lo establecido en la directriz del ente Contralor, en lo que respecta a las definiciones de los funcionarios obligados a la presentación del IFG en las que se hace referencia que son funcionarios designados con la responsabilidad de un proceso y que posee autoridad para tomar decisiones.

Esta situación se origina por una omisión por parte del encargado en cuanto a su responsabilidad de mantener actualizado el registro con los funcionarios responsables de la presentación de los IFG, además el procedimiento interno no establece actividades de revisión y validación periódica por parte de un nivel superior para asegurarse de que la información esté actualizada.

Lo cual provoca que se debilite el control sobre la gestión institucional y rendición de cuentas exponiendo a los jefes y titulares subordinados que tienen responsabilidad de emitir el IFG, a las sanciones establecidas en el Capítulo V "Responsabilidades y Sanciones" de la Ley General de Control Interno, artículo 41 las cuales van desde la amonestación escrita, suspensión sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles, hasta la separación del cargo sin responsabilidad patronal.

## Recomendación

### Para: Dirección de Capital Humano

1. Instruir al funcionario encargado de mantener actualizado el registro del personal del Banco que se encuentra sujeto a la obligación de presentar el Informe Final de Gestión, para que en lo sucesivo preste la debida diligencia de manera que, se apegue a los criterios establecidos en la normativa interna y externa aplicable y con ello garantice el debido cumplimiento normativo, y en caso de determinar la reiteración de estas conductas, adoptar las medidas disciplinarias que corresponda.

---

**Fecha cumplimiento: 31/06/2021 Nivel de Riesgo: M TR: CI**

---

2. Establecer y documentar en la normativa interna, mecanismos de control, que permitan la revisión y actualización de la lista de funcionarios obligados de presentar el informe final de gestión, con el fin de garantizar que estén incluidos todos los funcionarios y de esta forma minimizar el riesgo de incumplimiento normativo.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: M TR: CI**

---

## B. Ausencia de notificación a funcionarios

En una muestra de 34 informes, correspondientes a 23 funcionarios<sup>1</sup> se determinó que en 14 casos (41%) hubo omisión por parte de la DIRCH de notificar a los funcionarios antes de que dejaran su cargo, previniéndolos sobre la obligación de cumplir con lo indicado en las Directrices tanto internas como de la CGR. (Ver detalle de casos en el anexo N°1), lo cual incumple con el primer ítem del punto 8 del documento D-1-2005-CO-DFOE en el que se establece la obligación de la DIRCH de prevenir de manera escrita a los jefes y titulares subordinados que por alguna razón dejen su cargo.

Esta situación se debe a que la División Gestión del Talento y la División Servicios al Personal, no están cumpliendo con su obligación de informar a la DIRCH (dentro de un plazo de tres días hábiles) cuando tenga conocimiento formal de una acción

---

<sup>1</sup> Se considera una muestra de 23 funcionarios y para el periodo evaluado algunos de ellos presenten más de un informe, por esta razón se consideran 34 IFG en total.

administrativa que determine el cese en el cargo del titular subordinado, ni se cuenta con un mecanismo automatizado para realizar esta comunicación a la DIRCH.

Lo anterior ocasiona que se pueda materializar el riesgo de incumplimiento normativo al no realizar la respectiva rendición de cuentas y no se garantice la transparencia en las actuaciones de los funcionarios públicos, solicitada desde el artículo 11 de la Constitución Política.

**Recomendación:  
Para Dirección de Capital Humano**

3. Establecer los controles necesarios para garantizar que la Divisiones Gestión del Talento y Servicios al Personal, cumplan con su responsabilidad de informar a la DIRCH dentro del plazo establecido, cuando un titular subordinado cese de su cargo, renuncie o sea despedido.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: B**

**TR: CI**

---

---

**C. Presentación de IFG no acorde con lo establecido en la normativa vigente.**

---

En una muestra de 31 informes finales de gestión, se determinó que reflejan los siguientes incumplimientos normativos:

- **No cumplen con la información mínima requerida:** En 5 de los casos (16%) no se ajustan a los puntos mínimos requeridos según las directrices definidas tanto por la CGR como las directrices internas, entre la información que no se incluyó se encuentra, por ejemplo, referencia sobre cambios en el entorno, administración de recursos financieros, cumplimiento a las disposiciones giradas por la CGR, órgano de control externo y auditoría interna. Véase detalle en el anexo N°2.

En la misma línea, a partir de junio 2019 se agregó dentro de las directrices internas que para la elaboración de este informe se incluyera el estado actual de los expedientes de fiscalización contractual a cargo, se determina que únicamente 4 (13%) cumplen con esta información.

- **IFG sin firma del responsable:** 15 (48% de la muestra), carecen de firma de quien lo presenta lo cual es una debilidad por una eventual responsabilidad sobre la información allí contenida. Véase detalle en el anexo N°3.
- **Informes no están llegando a los destinatarios requeridos:** En 5 casos de la muestra (16%) no se hizo llegar el informe a la jefatura superior y en 10 casos (32%) no se entregó al sucesor, lo cual incumple con el punto N°7.3 de las directrices de la CGR, que establecen que se debe entregar copia a la jefatura superior inmediata y a la jefatura sucesora del puesto.

- **Incumplimiento en el plazo para la presentación del IFG:** En 8 casos (26%) de la muestra de 31 la entrega de los informes no se realizó de acuerdo con el plazo establecido, sino que se extendió entre 12 días y 66 días (ver detalle en Anexo N°4).

Ello, incumple lo descrito en el punto 10 de la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, que regula que los jefarcas y titulares subordinados deben presentar el informe de fin de gestión al respectivo destinatario a más tardar el último día hábil de labores, indistintamente de la causa por la que deja el cargo.

Dichas situaciones se originan por la inobservancia de la Dirección de Capital Humano de las responsabilidades atribuidas por las directrices emitidas por la CGR en cuanto a la información mínima requerida, entrega de informes a la jefatura y sucesor, plazos de presentación de informes y porque la plantilla de informe, la cual funge como guía para los funcionarios que deben realizar la rendición de cuentas acerca de su gestión en el puesto, no se encuentra integrada a las directrices internas y además no incluye apartados como el "estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo" que si es mencionado en el texto de las directrices, ni los campos de firma del responsable del informe, y de los destinatarios del informe.

Lo anterior puede generar un incumplimiento injustificado a los deberes asignados en la Ley General de Control Interno en cuanto a los IFG y puede dar lugar, a causales de responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, según el Capítulo V de este cuerpo normativo.

### **Recomendación**

#### **Para: Dirección de Capital Humano**

4. Instaurar los mecanismos de control que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de todos los aspectos requeridos por la Contraloría General de la República, en cuanto a la entrega del informe final de gestión en el tiempo y forma establecido, considerando elementos tales como información mínima requerida, presentación de informes impresos, entrega de informes a la jefatura y sucesor, entre otros.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: B TR: CI**

---

5. Realizar y/o ajustar la plantilla de informe final de gestión existente, para que se actualice, incorporando elementos tales como: Firma de quien presenta el informe y de la jefatura superior, así como de destinatarios del informe, incluirla en la normativa interna y comunicarlos al personal, con el fin de garantizar que está alineada a lo requerido por la normativa externa vigente y sea de conocimiento y uso del personal responsable.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: B TR: CI**

---

## **D. Incumplimiento en la presentación de los IFG por parte de los miembros directores de JDN y de miembros de JCL**

En el listado de cambios a nivel a directores y de miembros de JCL para el periodo 01/01/2019 al 31/07/2020 se identificaron los siguientes incumplimientos en la presentación de los IFG:

### **a) Miembros directores de Junta Directiva Nacional:**

El señor Asdrúbal Quesada Castro no presentó su IFG debido a que nunca participó en una sesión de Junta. Sin embargo, no se dejó ningún documento y/o criterio jurídico que respaldara la no presentación de ese informe.

**b) Miembros de Junta de Crédito Local:** en el 100% (14) de las salidas de miembros de JCL, no se presentó el IFG, con lo cual se incumplió el Reglamento de Juntas de Crédito Local, en su artículo 10 que indica como parte de las funciones de sus miembros, el presentar un informe de fin de gestión de conformidad a la normativa aplicable, ni tampoco se evidenciaron gestiones por parte de la Administración para obtener los informes de mérito.

Dicha situación obedece a una omisión de sus funciones por parte de los miembros de JCL, por cuanto pese a estar enterados de su responsabilidad no realizan las gestiones correspondientes para cumplirla y a que las Directrices Internas de los IFG son omisas en definir los mecanismos de control para asegurarse que cuando un miembro de JCL renuncie, presente el correspondiente IFG a la Dirección de Capital Humano como ente responsable de los IFG de la entidad, y/o que se establezcan casos de excepción, por ejemplo, cuando un miembro fue nombrado, pero no participó en ninguna sesión.

Ello conlleva a incumplimientos en la rendición de cuentas de funcionarios públicos y a la imputación de eventuales responsabilidades, por el incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley de Control Interno y en las directrices emanadas por el órgano contralor.

## **Recomendación**

### **Para: Dirección Capital Humano**

6. Revisar, actualizar y comunicar las directrices internas de los Informes Finales de Gestión, tomando en cuenta criterios jurídicos, con el fin de que se considere incluir al menos los siguientes puntos:
  - Mecanismo y criterio por aplicar cuando se presente la situación en la que un miembro no haya sesionado a lo largo de su nombramiento, en cuanto a si debe o no presentar el informe.
  - Mecanismo de control para asegurarse la presentación del IFG por parte de los miembros de Juntas de Crédito Locales.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: B**

**TR: CI**

---



7. Realizar un recordatorio a los miembros de Juntas de Crédito Local en cuanto a su responsabilidad de presentar los Informes Finales de Gestión, según lo indicado en el Reglamento de Junta de Crédito Local.

---

**Fecha cumplimiento: 31/03/2021 Nivel de Riesgo: B TR: CI**

---

---

**IV. Equipo de Auditoria**

---

┌

└

---

**Directora a. i.**

┌

└

---

**Auditora Supervisora**

┌

└

---

**Auditora Encargada**

**C:** Archivo

**Anexo N°1****Funcionarios que no fueron notificados por la DIRCH  
De enero 2019 a julio 2020**

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>
Selenia Barrios Leitón	Directora Banca de Personas
Bianchinetta Camacho Quesada	Director de Proyectos (DOCAP)
Víctor Rodríguez Bogantes	Subgerente General de Negocios
Vance Gutiérrez Madrigal	Gerente BP Total Santa Cruz
Daniels Hidalgo Jimenez	Director de Canales
Giovanni Mendez Carmona	Director General
Giovanni Mendez Carmona	Director de Soporte Administrativo
Esteban Meza Bonilla	Director Financiero Corporativo
Miguel Ángel Mora González	Jefe División de Gestión Cobratoria
Guido Ovarés Morales	Gerente BPT Multicentro Desamparados
Rigoberto Delgado Negrini	Coordinador de la Región Central Oeste de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa
Alexander Otoya Sibaja	Director Corporativo de Riesgo
Geovanny Sánchez Chaves	Asesor experto en Tecnología de Información
Jorge E. Ulate Cruz	Gerente del BP Total San Pedro

Fuente: Elaboración propia con datos facilitados por la DIRCH.

## Anexo N°2

### Informes que no cumplieron con la información mínima requerida De enero 2019 a julio 2020

Funcionario	Puntos mínimos no detallados en el IFG
<b>Otto Luis Fernández Gonzalez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la CGR.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de Control externo.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.</li> </ul>
<b>Ana Victoria Monge Bolaños</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cambios en el entorno.</li> <li>*Administración de Recursos Financieros.</li> <li>*Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el personal que rinde el informe lo estima necesario.</li> <li>*Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del personal que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la CGR.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de Control externo.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.</li> <li>*Cambios en el entorno.</li> </ul>
<b>María Magdalena Rojas Figueredo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cambios en el entorno.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la CGR.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de Control externo.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.</li> </ul>
<b>Heiner G. González Ramírez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Acciones sobre el Control Interno.</li> </ul>
<b>Daniels Hidalgo Jiménez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Administración de Recursos Financieros.</li> <li>*Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el personal que rinde el informe lo estima necesario.</li> <li>*Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del personal que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la CGR.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de Control externo.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.</li> <li>*Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con la información de los IFG presentados.

**Anexo N°3**

**IFG sin firma de quien lo presenta.  
De enero 2019 a julio 2020**

<b>Funcionario o exfuncionario</b>	<b>Puesto que desempeño</b>
Maurilio Aguilar Rojas	Gerente General Corporativo
Victor Rodríguez Bogantes	Director Banca de Personas
Daniels Hidalgo Jimenez	Jefe División de Canales
Angeline Rebeca López Vargas	Jefa División Seguridad de la Información
Giovanni Mendez Carmona	Director General
Esteban Meza Bonilla	Dirección Financiera Corporativa
Wilberth Montoya Fernández	Gerente BPT Catedral
Guido Ovares Morales	Gerente BPT Multicentro Desamparados
Rigoberto Delgado Negrini	Encargado del Proyecto Captación de Bajo Costo, Dirección Banca Empresarial y Corporativa
	Coordinador de la Región Central Oeste de la Dirección de Banca Empresarial Corporativa
Freddy Roca Abarca	Jefa División Seguridad de la Información
	Jefe Gestión Operación de Servicios
Alexander Otoy Sibaja	Director Corporativo de Riesgo
	Dirección Financiera Corporativa
Magdalena Rojas Figueredo	Gerente General Corporativa

Fuente: Elaboración propia con la información de los IFG presentados.

**Anexo N°4****Informes presentados fuera del plazo establecido  
De enero 2019 a julio 2020**

Nombre	Último día de gestión	Fecha que recibió la DIRCH el IFG	Días hábiles después de la fecha máxima establecida
Otoya Sibaja Alex	31/03/2020	06/07/2020	66
Otoya Sibaja Alex	04/11/2018	18/01/2019	55
Mendez Carmona Giovanni	21/02/2020	16/04/2020	37
Monge Bolaños Ana Victoria	13/03/2019	22/04/2019	28
Vargas Garcia Maykel	14/03/2019	15/04/2019	22
Montoya Fernandez Wilber	14/01/2019	01/02/2019	14
Gonzalez Ramirez Heiner Gerardo	10/05/2020	26/05/2020	12
Otoya Sibaja Alex	13/02/2020	02/03/2020	12

Fuente: Elaboración propia con datos facilitados por la DIRCH.

**Anexo N°5**  
**Minuta de Discusión**

