
Auditoría de Negocios

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS-387-2020

PARA: MSc. Jorge Rodríguez Ballesterero, Jefe
Unidad Fideicomisos

DE:

┌

└

Directora

ASUNTO: Evaluación del proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Investor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Consumo por demanda)"

FECHA: 1 de setiembre de 2020

I. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, se evaluó el Proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "*Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Investor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Consumo por demanda)*" ejecutado por la Unidad Fideicomisos, para el período terminado al 31 de julio de 2020, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

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.

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.

Con el propósito de acatar lo dispuesto por la Contraloría General de la República en comunicación de fecha 17 de marzo del 2003, sobre el contenido de los informes de auditoría y los servicios de asesoría y advertencia, se les recuerda que de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, cuentan con un plazo de **10 días hábiles para comunicar** a esta auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe, así como el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento.

Asimismo se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, podrán hacerlos incurrir en responsabilidad administrativa según lo previsto en el artículo 39 de la referida Ley, así como de las sanciones establecidas en su artículo 41.

En punto a lo anterior, es fundamental que para efecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en este informe, esa área establezca los procedimientos que le permitan mantener el control de las fechas de cumplimiento de cada una de las recomendaciones, con el objetivo de implementarlas dentro del tiempo establecido o en su defecto determinar y acreditar los elementos (razonables) que estén limitando dicho cumplimiento, con el fin de solicitar, dentro del periodo establecido, (a más tardar 3 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento) las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

i) Objetivo

Objetivo General

Evaluar la gestión y control en la fiscalización de contratos de negocios vigentes en el Banco, a fin de determinar su razonabilidad y el cumplimiento de los beneficios esperados.

Objetivos Específicos

- a) Evaluar la aplicación de la normativa en la fiscalización de contratos de negocios vigentes y sus respectivos pagos, para determinar su cumplimiento y exactitud.

ii) Alcance

La revisión abarcó el período terminado el 31 de julio 2020, ampliándose cuando a criterio de esta auditoría cuando se consideró necesario.

iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

Para el análisis, discusión y aceptación de la observación y recomendación expuesta en el informe borrador ANS-371-2019 "Evaluación del proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Inversor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Consumo por demanda)", se realizó una reunión el martes 1 de setiembre del 2020 a las 9:00 a.m. por medio de videoconferencia , en presencia del representante de la Administración: MSc. Jorge Rodríguez Ballesterero, Jefe Unidad Fideicomisos, así como de los funcionarios de la Auditoría: Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado.

Cabe indicar que para la emisión del informe definitivo se consideraron los comentarios realizados por la Administración y la fecha definida para el cumplimiento de la recomendación. Se adjunta la minuta correspondiente en el **Anexo N° 1**.

iv) Calificación de riesgo y control:

Calificación de riesgo y control				
Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

v) Resumen de hallazgos:

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo
1	Falta de oportunidad en inicio de proceso de Contratación.	Medio

II. Comunicación de resultados

1. Falta de oportunidad en inicio de proceso de Contratación.

Las acciones emprendidas por la Unidad de Fideicomisos para gestionar una nueva contratación que atienda los requerimientos informáticos relacionados con los sistemas INVESTOR y FIDUCIA, mismos que hasta agosto del 2020 estarán a cargo de la empresa Lidersoft bajo el contrato 197-2017 "Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Investor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Consumo por demanda)"; no han sido oportunas tal y como se expone a continuación: (Ver detalle en el Anexo 1)

- En junio del 2019, el fiscalizador había determinado que la ejecución del contrato no era satisfactoria y realizó acciones tendientes a disminuir el plazo de un año a seis meses para la penúltima prórroga, mediante un Adendum formalizado el 12 de diciembre del 2019, quedando vigente para el periodo comprendido de 16 de febrero 2020 al 16 de agosto 2020.
- Lidersoft comunicó formalmente el 15 de mayo del 2020, la decisión de finalizar el contrato a partir del 16 de agosto del año en curso.
- La Unidad de Fideicomisos inició la Recolección de Insumos y confección del FURP (Formulario Único de Requisitos Previos) hasta el 26 de mayo del año en curso, o sea, once meses después de ejecutadas las acciones tendientes a disminuir el plazo de la prórroga.

Al respecto, la Administración indicó que las acciones para la nueva contratación se iniciaron en marzo 2020, considerando que la última prórroga posible se hubiese podido extender hasta marzo del 2021, por lo que iniciaron con un año de anticipación. Lo expuesto hace manifiesto debilidades en la toma de decisiones, por cuanto la extensión de las prórrogas con consentidas bilateralmente tanto por el contratista y por el proveedor, y dado los antecedentes de inconformidad, era un factor que el fiscalizador debía considerar antes de asumir tácitamente la renovación de una nueva prórroga.

Lo expuesto, es contrario con lo establecido en el Capítulo 8 "Planificación, Adquisición, y Ejecución Contractual de Bienes y Servicios no Personales" del Manual de Políticas Institucionales, que en lo que concierne indica:

"3. CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

3.1. CONTENIDO PRESUPUESTARIO:

b) FECHAS MÁXIMAS PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE COMPRA:

...Para garantizar la continuidad de las prestaciones asociadas a una necesidad administrativa en particular, si se decidiere no ejercer una eventual opción de prórroga prevista o tratándose de nuevas necesidades o al término del último

período contractual previsto en las bases concursales, **cada Unidad Administrativa es responsable de tramitar la solicitud de compra**, junto con todos los requisitos establecidos en el presente manual, apegados a la Ley, **por lo menos con diez (10) meses de anticipación a la fecha en que vence cada contrato.**” (Destacado no es del original)

Por otro lado, la Unidad de Contratos, en respuesta al riesgo que representa la ausencia del proveedor para el mantenimiento de los sistemas, ha coordinado con la División de Desarrollo de Servicios, para que por medio de los contratos de servicio atiendan los requerimientos que se generen hasta tanto no se formalice la contratación de un nuevo proveedor. Este mecanismo paliativo no garantiza la atención requerida en tiempo y forma, por lo que el Banco se expone a afectaciones de índole legal y económica relacionados con la materialización del primer riesgo definido en el Análisis de Riesgos del Contrato, el cual indica:

Cuadro 1
Identificación del primer Riesgo del contrato

Riesgo	Detalle del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Severidad
Imposibilidad de administrar los fideicomisos debido a la ausencia de nuevos desarrollos y mantenimientos del sistema Investor.	Imposibilidad de administrar los fideicomisos por falta de soporte, de mantenimiento, de atención de fallas y nuevas funcionalidades en el sistema Investor, requerido para los ajustes necesarios a nivel de base de datos, para agilizar y dar seguimiento a los clientes de los fideicomisos que requieren la adquisición de bienes y servicios.	Medio Bajo	Medio Alto	Medio

Fuente: Oficio DRO-324-2019 del 2 de setiembre del 2019.

Recomendación

Para: Unidad de Fideicomisos

1. Realizar en coordinación con la División de Contratación Administrativa y las demás áreas requeridas, las acciones necesarias que permitan la contratación que atienda los requerimientos informáticos para las nuevas funcionalidades; así como, el mantenimiento, soporte y atención a fallas a los sistemas Investor y Fiducia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior, con la finalidad de minimizar la probabilidad de la materialización del riesgo de continuidad de operación de los Fideicomisos Administrados por el Banco y los servicios que se prestan a terceros.

Fecha cumplimiento: **30/04/2021** Nivel de Riesgo: **Medio** TR: **CI**

III. Conclusiones

Hemos determinado que la Administración ha realizado una gestión razonable en el proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "*Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Inversor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal(Consumo por demanda)*", no obstante, las acciones ejecutadas para una nueva contratación no satisfacen los requerimientos necesarios para contar en el corto plazo con un nuevo proveedor.

Esta situación puede repercutir en pérdidas económicas o afectaciones legales para la Institución, por la incapacidad de administrar adecuadamente los fideicomisos al no poder realizar el mantenimiento y desarrollo requeridos en los sistemas INVERSOR y FIDUCIA.

IV. Equipo de Auditoría

┌

└

Auditor Supervisor

┌

└

Auditor Encargado

C: MBA. Gerardo Abarca Monge, Subgerente General a. i.
Subgerencia General de Operaciones
Lic. Juan Carlos Li Guzmán, Director
Dirección Soporte al Negocio
MAE. Maribel Chavarría Rugama, Jefa
División Operaciones
Archivo

Hmm * mrv * asg

ANEXO 1

CBP-A2

Banco Popular
Formulario: 4.2
Versión: 02
Fecha: agosto 2018

ACTA DE DISCUSIÓN
Informe borrador
ANS-371-2020

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 01 de setiembre de 2020, por medio de videoconferencia.

Representantes de la Administración

- MSc. Jorge Rodríguez Ballesterero, Jefe, Unidad Fideicomisos

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor
- Lic. Marco Retana Valverde, 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 la Evaluación del proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Investor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Consumo por demanda)", 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: 2104-7964, San José, Costa Rica



AUDITORÍA INTERNA

Página 2 de 3
Formulario 4.2

Comentarios relativos a las conclusiones

Don Jorge considera que en las conclusiones no se debería indicar que fueron inoportunos, por cuanto no se puede iniciar un proceso de contratación hasta que finalice la contratación vigente y que por eso iniciaron en marzo 2020 las acciones para atender el lapso en el que se presentaría la ausencia de proveedor en febrero del 2021.

Considerando lo anterior, esta Auditoría está anuente a modificar la redacción de las conclusiones de la siguiente forma:

"Hemos determinado que la Administración ha realizado una gestión razonable en el proceso de Fiscalización del Contrato 197-2017 "Contrato de Servicios de Desarrollo de Nuevas funcionalidades, Mantenimiento, soporte y atención a fallas al sistema Inversor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal(Consumo por demanda)", no obstante, las acciones ejecutadas para una nueva contratación no satisfacen los requerimientos necesarios para contar en el corto plazo con un nuevo proveedor."

1. Falta de oportunidad en inicio de proceso de Contratación.

Riesgo Medio

Número de recomendación: 01

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/04/2021, puede adicionar la cantidad de días
Funcionario que define la fecha: MSc. Jorge Rodríguez Ballesterero:

Al ser las 09:50 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

MSc. Jorge Rodríguez Ballesterero	JORGE ARTURO RODRIGUEZ BALLESTERO (FIRMA)	Firmado digitalmente por JORGE ARTURO RODRIGUEZ BALLESTERO (FIRMA) Fecha: 2020.06.01 11:12:00-0600
Jefe, Unidad Fideicomisos	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha

CBP-A2










Formulario: 4.2
 Versión: 02
 Fecha: agosto 2018

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Lic. Herberth Mejías Montero	MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA)	Firmado digitalmente por MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Fecha: 2020.09.01 12:01:03 -06'00'
Auditor Supervisor	Firma	Fecha
Lic. Marco Retana Valverde	MARCO ANTONIO RETANA VALVERDE (FIRMA)	Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO RETANA VALVERDE (FIRMA) Fecha: 2020.09.01 15:11:13 -06'00'
Auditor Encargado	Firma	Fecha

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: 2104-7864, San José, Costa Rica