

---

## Auditoría de Negocios

### MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS-428-2020

**PARA:** MBA. Fernando Rojas Araya, Director  
**Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados**

Lic. Javier Infante Cervantes, Jefe  
**División de Inteligencia de Negocios**

Licda. Ana Victoria Monge Bolaños, Jefa a. i.  
**División Contratación Administrativa**

Lic. Luis Felipe Bejarano Espinoza, Jefe  
**Unidad de Contratos**

**DE:**

┌

└

---

**Directora**

**ASUNTO:** Evaluación del proceso de Fiscalización del Contrato 0432019004200035-00 *"Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB"*

**FECHA:** 28 de setiembre, 2020

---

## I. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020, se efectuó la evaluación a la ejecución del Contrato 0432019004200035-00 *"Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas*

---

### 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.

*publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB*”, fiscalizado por la División Inteligencia de Negocios, para el período terminado al 31 de agosto 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.

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 las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador ANS-419-2019 "Evaluación del proceso de Fiscalización del Contrato 0432019004200035-00 "Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de les percepciones en redes y la WEB", se presentaron las siguientes situaciones:

- Para las recomendaciones 1, 3 y 5 se efectuó una reunión el jueves 24 de setiembre del 2020 a las 1:30 p.m. por medio de videoconferencia, en presencia de los representantes de la Administración: Lic. Javier Infante Cervantes, Jefe División de Inteligencia de Negocios y Lic. Luis Felipe Bejarano Espinoza, Jefe Unidad de Contratos, así como de los funcionarios de la Auditoría: Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado.
- Para la Recomendación 2 se recibió un correo de la Licda. Ana Victoria Monge Bolaños, Jefa a. i. de la División Contratación Administrativa, con fecha del 25 de setiembre del 2020, indicando su aceptación, así como la remisión de una propuesta de fecha de cumplimiento.
- Para la Recomendación 4 se recibió un correo del MBA. Fernando Rojas Araya, Director de la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados, con fecha del 24 de setiembre del 2020, indicando su aceptación; así como, la remisión de una propuesta de fecha de cumplimiento.

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 las recomendaciones. Se adjunta la minuta y correos correspondientes en el **Anexo 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
<b>1</b>	Mecanismos de control no suficientes para la verificación de plazos y recepción de entregables.	Medio
<b>2</b>	Contrato formalizado por representante del Proveedor que no cuenta con poder requerido.	Medio
<b>3</b>	Pago parcial sin criterio jurídico y técnico.	Medio

**II. Comunicación de resultados**

**1. Mecanismos de control no suficientes para la verificación de plazos y recepción de entregables.**

Los controles definidos por el fiscalizador del contrato (Jefatura de la División de Inteligencia de Negocios) no son suficientes para asegurar de forma razonable y oportuna la recepción de los beneficios y productos formalizados con el contratista, aspecto evidenciado en lo siguiente:

- No se identifican mecanismos formales para determinar oportunamente la razonabilidad en el cumplimiento de plazos por parte del contratista para la presentación de los entregables una vez realizado cada estudio, que permita un registro histórico del comportamiento de la atención de los plazos pactados en el respectivo contrato.
- No se efectúan las Actas de Recepción de Servicios, esto así evidenciado en los Informes Mensuales del Monitoreo de Redes Sociales entregados por el contratista en el período en estudio, aspecto que no permite evidenciar la revisión por parte del fiscalizador en cuanto a la razonabilidad y calidad del producto recibido.

Lo anterior no permite una supervisión adecuada sobre el objeto contractual, todo en contraposición con lo establecido en la Norma 2 del procedimiento DCADM-PROC-02 "Fiscalización de Contratos con Proveedores de Bienes o Servicios", que en lo que interesa se transcribe:

*"Control a la Ejecución:*

***...Revisa: El control de los plazos; forma de pago; vigencia y funcionamiento en caso de equipos, capacitaciones y demás términos consignados para la ejecución en el documento contractual.***

**...Realiza actividades de Administración tales como:**

- ✓ ... Recibe los ...servicios contratados, de conformidad a lo pactado en la oferta y el documento contractual, **se debe levantar un acta de recepción definitiva** de acuerdo con lo establecido en el artículo 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y aportarla con los documentos respectivos para el pago a la instancia correspondiente; así también debe **aportar la "hoja de comportamiento del proveedor"** según corresponde....

**...Supervisión:**

- ✓ **Velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales** por parte del adjudicatario o proveedor.
- ✓ **Que se cumpla lo estipulado en el contrato, tanto en cuanto a las características de lo contratado, como al plazo establecido para entrega del bien o servicio**, según lo señalado en los Artículo 200 hasta 205, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa...  
(El resaltado no corresponde al original)

Si bien el Lic. Javier Infante Cervantes, Jefe de la División de Inteligencia de Negocios indicó que no ha contemplado la necesidad de implementar este tipo de controles, por cuanto se guían por la fecha final del entregable del estudio que estableció el contratista, dicha omisión vulnera el control interno mismo que debe de asegurar la continuidad de la actividad indistintamente de quienes lo apliquen.

La falta de estos mecanismos de control limita verificar de forma oportuna y razonable el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, tanto en tiempo como en forma, afectando la capacidad del fiscalizador para establecer las medidas correctivas y sancionatorias según correspondan de conformidad a los términos pactados en el contrato.

**Recomendación:****Para: División Inteligencia de Negocios**

1. Establecer e implementar formalmente los mecanismos de control, que se requieran para registrar y documentar el cumplimiento de las obligaciones pactadas por el contratista (plazos, condiciones de servicio, etc.) en el Contrato 0432019004200035-00 "Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB" , para cada uno de los estudios contemplados en el objeto de esta contratación.

---

<b>Fecha cumplimiento:</b>	31/01/2021	<b>Nivel de Riesgo:</b> Medio	<b>TR:</b> CI
----------------------------	------------	-------------------------------	---------------

---

## 2. Contrato formalizado por representante del Proveedor que no cuenta con poder requerido.

El contrato fue formalizado por un funcionario del proveedor que no contaba con la capacidad legal para representar a la empresa IPSOS según el monto por el cual estaba obligando a la contratista.

En la documentación relacionada se observa que en el contrato firma como representante del proveedor el señor Alfredo Alfaro Bolaños, quien contaba con un Poder General limitado a la suma de \$100 mil (Equivalente a ¢57,9 millones), poder que no le alcanza para suscribir un contrato derivado de un proceso de contratación que es de cuantía inestimable, ya que en este caso se requiere indefectiblemente un Poder que así lo faculte. Además, se debe considerar que para el primer año de ejecución se contempla una estimación de pago por más de ¢80 millones, tal como se observa a continuación:

### Imagen 1 Extracto de Poder General

DATOS GENERALES DEL PODER	
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	19/03/2015
TIPO: PODER GENERAL ESTADO ACTUAL:	INSCRITO
PLAZO: FECHA DE INICIO:	05/03/2015 VENCIMIENTO: **NO HAY**
FACULTADES O RESTRICCIONES: LIMITADO A LA SUMA DE CIENTO MIL DOLÁRES, MONEDA DE CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 1255 DEL CODIGO CIVIL.	
PARTES DEL PODER	
CITAS DE INSCRIPCIÓN DE LA PARTE:	2015-58445-1-2 FECHA: 19/03/2015
TIPO PARTE:	PODERDANTE ESTADO DE LA PARTE: INSCRITA
OCUPADO POR:	IPSOS SOCIEDAD ANONIMA CEDULA JURIDICA: 3-101-328429
PLAZO:	FECHA DE INICIO: 05/03/2015
CITAS DE INSCRIPCIÓN DE LA PARTE:	2015-58445-1-2 FECHA: 19/03/2015
TIPO PARTE:	APODERADO ESTADO DE LA PARTE: INSCRITO
OCUPADO POR:	ALFREDO ALFARO BOLANOS CEDULA DE IDENTIDAD: 106860133
PLAZO:	FECHA DE INICIO: 05/03/2015
FACULTADES O RESTRICCIONES: FACULTADES EN DATOS GENERALES DEL PODER.	

Fuente: Información del SICOP

### Imagen 2 Monto del Contrato en el Sistema SICOP:

[5. Información de contrato] - IPSOS SOCIEDAD ANONIMA					
[5. 1. Contrato]					
Número del contrato	Detalle del contrato	Monto del contrato	Fecha de contrato	Vigencia del contrato	Estado
0432019004200035-00	<a href="#">Contrato »</a>	CRC 80.765.036,92	04/11/2019	1Años	Contrato notificado

Fuente: Información del SICOP.

Lo indicado se contrapone a lo establecido en el Artículo 18 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el cual indica:

*Artículo 18.- Representación.*

*"...Se presume que quien suscribe la oferta cuenta con la capacidad legal para ello. **La acreditación se reserva para el adjudicatario en una etapa posterior...**" (resaltado no corresponde al original).*

Se analizó la situación con el jefe del Área Gestión y Análisis de Compras, Allan Cornejo Serrano, quien hizo una revisión de la documentación del contrato y no pudo ubicar alguna certificación o documentación adicional que pudiera evidenciar que el señor Alfaro contaba con el poder suficiente para firmar el mismo, lo que evidencia que esta situación responde a la falta de cuidado por parte del analista de dicha área, en la verificación de las calidades del representante, lo que tampoco fue detectado en un segundo control por la Dirección Jurídica.

La falta de formalización del contrato por parte de un representante del proveedor que cuente con las facultades requeridas podría exponer al Banco a limitaciones para el ejercicio de acciones legales ante incumplimientos del contratista.

### **Recomendaciones:**

#### **Para: División Contratación Administrativa**

2. Instruir al encargado de la Unidad de Contratos para que en adelante como parte de sus funciones y responsabilidades instaure las acciones para revisar y verificar que quien comparece para la firma en los contratos, cuente con los poderes suficientes. Asimismo, incluir y formalizar dentro de los procedimientos existentes dicha obligación como parte de las acciones para el fortalecimiento del sistema de control, así como de estimar necesario otras obligaciones que igualmente corresponda incorporarlas.

---

<b>Fecha cumplimiento:</b>	30/11/2020	<b>Nivel de Riesgo:</b> Bajo	<b>TR:</b> CI
----------------------------	------------	------------------------------	---------------

---

#### **Para: Unidad de Contratos**

3. Verificar si quien suscribió el contrato 0432019004200035-00 "*Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB*", cuenta actualmente con los poderes suficientes de acuerdo con el monto del contrato, caso contrario proceder a emprender las acciones legales y administrativas que correspondan para subsanar dicha situación.

---

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

---

### 3. Pago parcial sin criterio jurídico y técnico.

El 23 de abril del 2020, se realizó en forma inconsistente un pago parcial por ₡16.385.000,00 relacionado con el entregable denominado "Estudio completo de Imagen en el público externo del BPDC", por cuanto el contrato en estudio solo contempla la posibilidad de hacer cancelaciones por la ejecución total de cada servicio recibido a satisfacción por el Banco, ajustándose a los precios pactados, tanto es así que el contrato no detalla un costo unitario de las actividades que conforman un entregable.

Al respecto, el Fiscalizador manifestó que dicha situación se presentó debido a que el estudio citado debió ser suspendido como consecuencia de las medidas definidas para la atención de la Emergencia Mundial del Covid-19, por cuanto las actividades del proceso cuantitativo requieren de la ejecución de entrevistas presenciales a clientes del Banco por parte de los funcionarios del proveedor.

Así las cosas, el Fiscalizador aprobó la ejecución de un pago parcial de ₡16.4 millones, aduciendo que correspondía al 50% del servicio, considerando a su criterio, que este ítem tenía un costo para el primer año de ₡32.7 millones y la Administración había recibido lo correspondiente a la fase cualitativa.

Al respecto no se evidencia que para tal decisión el fiscalizador contara con el criterio jurídico y técnico que definiera la posibilidad de realizar dicho pago según los cambios propuesto de frente a lo pactado.

La situación expuesta evidencia que el pago de lo recibido no es acorde con lo pactado lo cual se contrapone a lo establecido en el procedimiento DCADM-PROC-02 "Fiscalización de Contratos con Proveedores de Bienes o Servicios" que en lo que interesa indica:

#### **Norma 2 "Control de Ejecución"**

*"...Que el proveedor de acuerdo con lo señalado en el pliego de condiciones entregue los bienes o servicios pactados en el contrato..."*

**...Realiza actividades de Administración tales como:**

#### **Vigencias del contrato:**

- ✓ **Recibe... servicios contratados, de conformidad a lo pactado en la oferta y el documento contractual**, se debe levantar un acta de recepción definitiva... y aportarla con los documentos respectivos para el pago a la instancia correspondiente..."

#### **Supervisión:**

- ✓ **...Que se cumpla lo estipulado en el contrato**, tanto en cuanto a las características de lo contratado, como al plazo establecido para entrega del bien o servicio..." (El subrayado no es del original)

Así mismo, el en el artículo 195 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa se indica:

*"...Todo pago a cargo de la Administración se realizará **luego de la recepción definitiva** de los bienes y servicios" (El destacado no es del original)*

Esta situación incrementa la probabilidad de que se materialice un riesgo económico si la empresa no cumple con la finalización del estudio contratado, ya que el cambio en las condiciones pactadas no fue autorizado por las áreas competentes, si no por el área fiscalizadora, misma que no cuenta con potestad para dichos actos.

### **Recomendaciones:**

#### **Para: Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados**

4. Instruir al Lic. Javier Infante Cervantes, fiscalizador del Contrato 0432019004200035-00 "Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB", para que en lo sucesivo, se abstenga de incurrir en conductas como las desplegadas donde aprueba pagos de bienes y servicios que no son acordes con lo establecido en el cartel y el contrato, debiendo recurrir en casos similares a la asesoría de la Dirección Jurídica, para desplegar las acciones y formalidades que en derecho procedan.

---

**Fecha cumplimiento:** 31/10/2020 **Nivel de Riesgo:** Medio

**TR:** CI

---

#### **Para: División de Inteligencia de Negocios**

5. Determinar, en coordinación con la División de Contratación Administrativa y la Consultoría Jurídica, el impacto económico y legal relacionado tanto con el pago realizado del 50% del "Estudio completo de Imagen en el público externo del BPDC" como de sus efectos sobre el 50% restante.

De determinarse un impacto económico o legal negativo, ejecutar las acciones que correspondan para normalizar las condiciones del contrato.

---

**Fecha cumplimiento:** 30/11/2020 **Nivel de Riesgo:** Bajo

**TR:** CI

---

### III. Conclusiones:

Hemos determinado que los controles implementados por el fiscalizador para supervisar la ejecución del Contrato 0432019004200035-00 "*Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB*", no son suficientes para mitigar los riesgos asociados a la recepción de los entregables en tiempo y forma, lo cual debe ser subsanado para evitar discrepancias legales, pérdidas económicas por pagos inadecuados y falta de calidad en los servicios recibidos.

### 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

mrv \* asg

## ANEXO 1

**CBP-A2**

Formulario: 4.2  
Versión: 02  
Fecha: agosto 2018

---

**ACTA DE DISCUSIÓN**  
**Informe borrador**  
**ANS-419-2020**

Reunión iniciada a las 13:30 horas del día 24 de setiembre de 2020, por medio de videoconferencia.

Representantes de la Administración

- Lic. Javier Infante Cervantes, Jefe, División de Inteligencia de Negocios
- Lic. Luis Felipe Bejarano Espinoza, Jefe, Unidad de Contratos

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 0432019004200035-00 "Contratación de empresa que realice el programa de estudios sobre imagen, reputación en personas, empresas y público interno, evaluación de campañas publicitarias y monitoreo de las percepciones en redes y la WEB", 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: 2104-7864, San José, Costa Rica

**Comentarios relativos a las conclusiones**

La administración da por entendidas y aceptadas las conclusiones del informe.

**1. Mecanismos de control no suficientes para la verificación de plazos y recepción de entregables****Riesgo  
Medio****Número de recomendación: 01**

Don Javier indica que se encuentran en el proceso de análisis para la implementación de un control que incluya las fechas de recepción de los entregables, que permita mantener el control de la presentación en tiempo y que sea homogéneo con los otros contratos, considerando que la recomendación es aplicable a todos los procesos contractuales que administran. Así mismo se está planteando la generación de procedimientos, y que la implementación de los controles sea centralizada, posiblemente con ayuda del Share Point.

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

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01/2021

Funcionario que define la fecha: Lic. Javier Infante Cervantes

**2. Contrato formalizado por representante del Proveedor que no cuenta con poder requerido****Riesgo  
Medio****Número de recomendación: 03**

Don Luis Felipe indica que realizaran las consultas a Jurídicos y lo ajustes necesarios para el contrato en cuestión.

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

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

Funcionario que define la fecha: Lic. Luis Felipe Bejarano Espinoza

**3. Pago parcial sin criterio jurídico y técnico****Riesgo  
Medio****Número de recomendación: 05**

Don Javier indica que ya se recibió la totalidad del Estudio, y que se generará un informe con el detalle de los hechos para remitir la consulta correspondiente a jurídicos y contratación.

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

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

Funcionario que define la fecha: Lic. Javier Infante Cervantes

CBP-A2

Formulario: 4.2  
Versión: 02  
Fecha: agosto 2018

Al ser las 14:00 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**

Lic. Javier Infante Cervantes	JAVIER FERNANDO INFANTE CERVANTES (FIRMA)	Firmado digitalmente por JAVIER FERNANDO INFANTE CERVANTES (FIRMA) Fecha: 2020.09.25 13:36:23 -06'00'
Jefe, División de Inteligencia de Negocios	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha

Lic. Luis Felipe Bejarano Espinoza	LUIS FELIPE BEJARANO ESPINOZA (FIRMA)	Firmado digitalmente por LUIS FELIPE BEJARANO ESPINOZA (FIRMA) Fecha: 2020.09.25 15:36:40 -06'00'
Jefe, Unidad de Contratos	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha

**REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Lic. Herberth Mejías Montero	MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA)	Firmado digitalmente por MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Fecha: 2020.09.27 09:48:06 -06'00'
Auditor Supervisor	Firma	Fecha

Lic. Marco Retana Valverde	MARCO ANTONIO RETANA VALVERDE (FIRMA)	Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO RETANA VALVERDE (FIRMA) Fecha: 2020.09.25 15:36:30 -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



RE: AVISO: Correo contiene adjuntos: Rv: RV: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Herberth Mejias Montero  
Para: Ana V. Monge Bolanos; Maritza Gomez Artavia  
CC: Luis F. Bejarano Espinoza; Marco Retana Valverde  
viernes 25/09/2020 10:50 a.m.

Buenos días doña Ana Victoria muchas gracias por su respuesta entendemos la situación.

{0}

Puesto  
Compañía

De: Ana V. Monge Bolanos <amonge@bp.fi.cr>  
Enviado: viernes, 25 de septiembre de 2020 09:32  
Para: Maritza Gomez Artavia <mgomez@bp.fi.cr>; Herberth Mejias Montero <hmejias@bp.fi.cr>  
CC: Luis F. Bejarano Espinoza <lbejarano@bp.fi.cr>  
Asunto: RV: AVISO: Correo contiene adjuntos: Rv: RV: Memorando Borrador ANS-419-2020

Buen día, primero quisiera externarles mis disculpas en cuanto a mi falta de participación ayer en la discusión del caso, quisiera comentarles que desde el martes anterior he tenido problemas técnicos con mi equipo el cual se encuentra en el taller en TI, esta situación me ha ocasionado gran trastorno, incluso el mismo martes tuve que tomarlo de vacaciones al verme imposibilitada a trabajar, el miércoles trabajé físicamente en la oficina con un equipo prestado. Ayer me proporcionaron en TI un equipo en calidad de préstamo mientras se resuelve la situación con el propio, sin embargo, durante la tarde de ayer el equipo no me funcionaba, el Teams no trabajaba, no tenía sonido, procedí a descargarlo en el teléfono, bueno en fin, una serie de inconvenientes técnicos que parece ya van solucionándose, a hoy el equipo ya opera medianamente bien. Reitero sobre las disculpas del caso, teniendo totalmente clara la importancia de atención de los casos con la Auditoría y el respeto que me merecen ustedes.

Sobre el caso particular, he procedido a ver con don Luis Felipe lo discutido ayer, él me detalla sobre el abordaje respecto de la recomendación emitida para atención por parte de la Unidad de Contratos. Teniendo claridad sobre esto, estamos compartiendo sobre la aceptación de la recomendación que se plantea y sobre el plazo acordado ayer. En cuanto a los compromisos adquiridos por don Luis Felipe en su condición de titular de la Unidad de Contratos serían: revisar en formalización la existencia de ese control (matriz de verificación) y de no existir crearla para verificar que en formalización se esté seguro del dato; así también efectuar consulta a la Dirección Jurídica para que se enmiende en este caso el compromiso del representante legal de la contratista para esta contratación; en cuanto al plazo sería por dos meses, es decir con vencimiento al cierre del mes de noviembre próximo.

Por favor me indican si con lo indicado resultaría suficiente.

Muchas gracias.

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Fernando Rojas Araya  
Para: Maritza Gomez Artavia; Marco Retana Valverde; Stephanie Montero Garcia  
CC: Javier Infante Cervantes; Tatiana Cordero Porras  
jueves 24/09/2020 01:47 p.m.

Muy amable doña Maritza. De acuerdo final de octubre. Muchas gracias.

Fernando Rojas Araya, Director  
Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados  
Tel: (506) 2104-7816 / 2104-7921  
Correo Electrónico [frojas@bp.fi.cr](mailto:frojas@bp.fi.cr)

2202-2020 89271234  
[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)

2202-2020 89271234  
[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)

AVISOS DE CONFIDENCIALIDAD Y SALVAGUARDA DE RESPONSABILIDADES: La información de este documento y sus anexos es confidencial. Está dirigida únicamente para el uso por parte del destinatario que se indica. Dado que las comunicaciones por Internet no son seguras, el Banco Popular no acepta responsabilidad legal por el contenido de este mensaje. Los puntos de vista y opiniones expresados en este correo electrónico son responsabilidad de su autor y no necesariamente representan la opinión o punto de vista de este Banco. En caso de archivos adjuntos, es responsabilidad del receptor la revisión de los mismos. Cualquier persona que reciba este mensaje por error debe notificarlo inmediatamente al remitente vía telefónica o correo electrónico y borrarlo permanentemente de su computador. Se advierte que está prohibido revelar el contenido de este documento a cualquier otra persona, ni copiarlo. La violación al mandato de este aviso puede dar lugar a responsabilidades legales.

CONFIDENTIALITY & DISCLAIMER NOTICE: Information in this document and attachments is confidential. It is intended only for the use of the named recipient. Internet communications are not secure and therefore, the Banco Popular does not accept legal responsibility for the contents of this message. The views and opinions expressed in this email are solely those of the author and do not necessarily represent those of the company. If it is the recipient responsibility to scan the attachment (if any). If you are not the intended recipient, please notify by phone or e-mail immediately and then delete this document permanent. Do not disclose the contents of this document to any other person, nor take any copies. Violation of this notice may be unlawful.

De: Maritza Gomez Artavia <mgomez@bp.fi.cr>  
Enviado el: jueves, 24 de septiembre de 2020 13:26  
Para: Fernando Rojas Araya <frojas@bp.fi.cr>; Marco Retana Valverde <Mretana@bp.fi.cr>; Stephanie Montero Garcia <smontero@bp.fi.cr>  
CC: Javier Infante Cervantes <jinfante@bp.fi.cr>; Tatiana Cordero Porras <tcordero@bp.fi.cr>  
Asunto: RE: Memorando Borrador ANS-419-2020

Buenas tardes don Fernando, perfecto.



RE: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más + Reunión Proteger Mover Acciones Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Leer en voz alta Zoom

Eliminar Responder Protección Mover Etiquetas Edición Voz Zoom

Tipo: Público

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020

FR Fernando Rojas Araya  
Para: Maritza Gomez Artavia; Marco Retana Valverde; Stephanie Montero Garcia  
CC: Javier Infante Cervantes; Tatiana Cordero Porras

jueves 24/09/2020 01:47 p.m.

Buenas tardes don Fernando, perfecto

La fecha de cumplimiento si tendremos que pasarla para final de octubre porque el SIAR requiere de un tiempo mínimo.

Cualquier duda con gusto.

Licda. Maritza Gómez Artavia  
Directora Auditoría de Negocios  
Auditoría Interna  
Email: [mgomez@bp.fi.cr](mailto:mgomez@bp.fi.cr)  
Tel: (506) 2104-7694 (Directo)  
Tel: (506) 2104-7954

2202-2020 7025-2525  
www.bancopopular.fi.cr

Populares Populares Populares Populares FONDOS DE INVERSIÓN Banco Popular

\*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SALVAGUARDA DE RESPONSABILIDADES. La información de este documento y sus anexos es confidencial. Está dirigida únicamente para el uso por parte del destinatario que se indica. Dado que las comunicaciones por Internet no son seguras, el Banco Popular no acepta responsabilidad legal por el contenido de este mensaje. Los puntos de vista y opiniones expresados en este correo electrónico son responsabilidad de su autor y no necesariamente representan la opinión o punto de vista de este Banco. En caso de archivos adjuntos, es responsabilidad del receptor la revisión de los mismos. Cualquier persona que reciba este mensaje por error debe notificarlo inmediatamente al remitente vía telefónica o correo electrónico y borrarlo permanentemente de su computador. Se advierte que está prohibido revelar el contenido de este documento a cualquier otra persona, ni copiarlo. La violación al mandato de este aviso puede dar lugar a responsabilidades legales.

CONFIDENTIALITY & DISCLAIMER NOTICE: Information in this document and attachments is confidential. It is intended only for the use of the named recipient. Internet communications are not secure and therefore, the Banco Popular does not accept legal responsibility for the contents of this message. The views and opinions expressed in this email are solely those of the author and do not necessarily represent those of the company. It is the recipient's responsibility to scan the attachment (if any). If you are not the intended recipient, please notify to remit by phone or e-mail immediately and then delete this document permanent. Do not disclose the contents of this document to any other person, nor take any copies. Violation of this notice may be unlawful.

De: Fernando Rojas Araya <[frojas@bp.fi.cr](mailto:frojas@bp.fi.cr)>

---

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más + Reunión Proteger Mover Acciones Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Leer en voz alta Zoom

Eliminar Responder Protección Mover Etiquetas Edición Voz Zoom

Tipo: Público

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020

FR Fernando Rojas Araya  
Para: Maritza Gomez Artavia; Marco Retana Valverde; Stephanie Montero Garcia  
CC: Javier Infante Cervantes; Tatiana Cordero Porras

jueves 24/09/2020 01:47 p.m.

De: fernando rojas araya <[frojas@bp.fi.cr](mailto:frojas@bp.fi.cr)>

Enviado el: jueves, 24 de septiembre de 2020 11:32  
Para: Maritza Gomez Artavia <[mgomez@bp.fi.cr](mailto:mgomez@bp.fi.cr)>; Marco Retana Valverde <[Mretana@bp.fi.cr](mailto:Mretana@bp.fi.cr)>; Stephanie Montero Garcia <[smontero@bp.fi.cr](mailto:smontero@bp.fi.cr)>  
CC: Javier Infante Cervantes <[jinfante@bp.fi.cr](mailto:jinfante@bp.fi.cr)>; Tatiana Cordero Porras <[tcordero@bp.fi.cr](mailto:tcordero@bp.fi.cr)>  
Asunto: RV: Memorando Borrador ANS-419-2020

Buenos días, en relación con la reunión de hoy a la 1:30 pm se me dificulta asistir; y quiero expresar que hemos analizado el informe ANS-419-2020 y estamos totalmente de acuerdo con su contenido y daremos cumplimiento a la recomendación No 4 dirigida a esta Dirección al 30 de setiembre 2020.

Muchas gracias

Fernando Rojas Araya, Director  
Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados  
Tel: (506) 2104-7816 / 2104-7921  
Correo Electrónico [frojas@bp.fi.cr](mailto:frojas@bp.fi.cr)

2202-2020 89271234  
www.bancopopular.fi.cr

Populares Populares Populares Populares FONDOS DE INVERSIÓN Banco Popular

\*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SALVAGUARDA DE RESPONSABILIDADES. La información de este documento y sus anexos es confidencial. Está dirigida únicamente para el uso por parte del destinatario que se indica. Dado que las comunicaciones por Internet no son seguras, el Banco Popular no acepta responsabilidad legal por el contenido de este mensaje. Los puntos de vista y opiniones expresados en este correo electrónico son responsabilidad de su autor y no necesariamente representan la opinión o punto de vista de este Banco. En caso de archivos adjuntos, es responsabilidad del receptor la revisión de los mismos. Cualquier persona que reciba este mensaje por error debe notificarlo inmediatamente al remitente vía telefónica o correo electrónico y borrarlo permanentemente de su computador. Se advierte que está prohibido revelar el contenido de este documento a cualquier otra persona, ni copiarlo. La violación al mandato de este aviso puede dar lugar a responsabilidades legales.

CONFIDENTIALITY & DISCLAIMER NOTICE: Information in this document and attachments is confidential. It is intended only for the use of the named recipient. Internet communications are not secure and therefore, the Banco Popular does not accept legal responsibility for the contents of this message. The views and opinions expressed in this email are solely those of the author and do not necessarily represent those of the company. It is the recipient's responsibility to scan the attachment (if any). If you are not the intended recipient, please notify to remit by phone or e-mail immediately and then delete this document permanent. Do not disclose the contents of this document to any other person, nor take any copies. Violation of this notice may be unlawful.



RE: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más -

Proteger Mover Acciones -

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Traducir Buscar Relacionadas -

Leer en voz alta Zoom

Eliminar Responder Protección Mover Etiquetas Edición Voz Zoom

Tipo: Público

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020

FR Fernando Rojas Araya  
Para: Maritza Gomez Artavia; Marco Retana Valverde; Stephanie Montero Garcia  
CC: Javier Infante Cervantes; Tatiana Cordero Porras  
jueves 24/09/2020 01:47 p.m.

De: Mensajería Interna Auditoría Interna <MensajeríaInternaAuditoríaInterna@bp.fi.cr>  
Enviado el: martes, 22 de septiembre de 2020 07:34  
Para: Mensajería Interna Dirección Investigación y Desarrollo Mercados <MensajeríaInternaDirecciónInvestigaciónyDesarrolloMercados@bp.fi.cr>; Mensajería Interna División Inteligencia Negocios <MensajeríaInternaDivisiónInteligenciaNegocios@bp.fi.cr>; Mensajería Interna División Contratación Administrativa <MensajeríaInternaDivisiónContrataciónAdministrativa@bp.fi.cr>; Mensajería Interna Unidad Contratos <MensajeríaInternaUnidadContratos@bp.fi.cr>  
CC: Gwendolyn Solano Romero <Gsolano@bp.fi.cr>; Herberth Mejías Montero <Hmejias@bp.fi.cr>; Marco Retana Valverde <Mretana@bp.fi.cr>  
Asunto: Memorando Borrador ANS-419-2020

Estimada señora y Estimados señores:

Adjuntamos para su información el Memorando Borrador ANS-419-2020



Por favor envíe respuesta inmediata una vez que reciba este correo a la dirección [MensajeríaInternaAuditoríaInterna@bp.fi.cr](mailto:MensajeríaInternaAuditoríaInterna@bp.fi.cr) indicando **'ACUSE DE RECIBO'**.

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020 - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más -

Proteger Mover Acciones -

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Traducir Buscar Relacionadas -

Leer en voz alta Zoom

Eliminar Responder Protección Mover Etiquetas Edición Voz Zoom

Tipo: Público

RE: Memorando Borrador ANS-419-2020

FR Fernando Rojas Araya  
Para: Maritza Gomez Artavia; Marco Retana Valverde; Stephanie Montero Garcia  
CC: Javier Infante Cervantes; Tatiana Cordero Porras  
jueves 24/09/2020 01:47 p.m.

Stephanie Montero García  
Auditoría Interna  
Banco Popular  
Email: [smontero@bp.fi.cr](mailto:smontero@bp.fi.cr)

Tel: (506) 2104-4098  
Fax: (506) 2258-2816

2202-2020 89271234  
[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)





Populares PENSIONES VALORES SEGUROS FONDOS DE INVERSIÓN

\*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SALVAGUARDA DE RESPONSABILIDADES: La información de este documento y sus anexos es confidencial. Está dirigida únicamente para el uso por parte del destinatario que se indica. Dado que las comunicaciones por Internet no son seguras, el Banco Popular no acepta responsabilidad legal por el contenido de este mensaje. Los puntos de vista y opiniones expresadas en este correo electrónico son responsabilidad de su autor y no necesariamente representan la opinión o punto de vista de este Banco. En caso de archivos adjuntos, es responsabilidad del receptor la revisión de los mismos. Cualquier persona que reciba este mensaje por error debe notificarlo inmediatamente al remitente vía telefónica o correo electrónico y borrarlo permanentemente de su computador. Se advierte que está prohibido revelar el contenido de este documento a cualquier otra persona, ni copiarlo. La violación al mandato de este aviso puede dar lugar a responsabilidades legales.