

---

**Auditoría Interna**  
**MEMORANDO DEFINITIVO**  
**COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS**  
**SUBA-02-2020**

**PARA:** Ingeniero  
Víctor Rodríguez Bogantes, **Subgerente General a. i.**  
**Subgerencia General de Negocios**

Licenciado  
Maykel Vargas García, **Director a. i.**  
**Dirección Soporte Administrativo**

**DE:**

┌

└

---

**Subauditor General**

**ASUNTO:** Debilidades en la ejecución contractual del contrato 047-2016, "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación"

**FECHA** **08 de enero de 2020**

---

Como parte de la evaluación del proceso Administración de Contratos de Soporte, se revisó el contrato 047-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación", en el cual se identificaron debilidades en la ejecución contractual, las cuales se detallan en el presente documento a fin de que se ejecuten las acciones que correspondan.

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

---

**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.

se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en este informe, así como el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento. Asimismo se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría 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 (**7 días hábiles antes del vencimiento**), las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

## I. Antecedentes

Aspectos generales del Contrato N°047-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación":

<b>Contratista</b>	Inversiones en Tecnología I.T. Sociedad Anónima
<b>Objeto contractual</b>	Servicios para Mantenimiento Correctivo, Suministro e Instalación de Equipos de Comunicación y Alquiler de Emplazamientos para la Red de Radiocomunicación de "EL BANCO", y Plataforma de comunicación Marca Hytera, sea en sitios fijos, unidades móviles repetidores o portátiles o cualquier componente del sistema, actual o que se integre en un futuro bajo la modalidad -Consumo Según Demanda
<b>Fecha Orden de inicio</b>	01 de julio 2016
<b>Plazo contractual</b>	Un año con opción de prórroga por tres períodos iguales adicionales, hasta completar una prestación máxima de cuatro años.
<b>Fiscalizador</b>	Lic. Luis Brenes Ramírez, jefe de la Unidad de Prevención y Monitoreo

## II. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El informe borrador se emitió con oficio SUBA-318-2019 y fue discutido con la administración de la siguiente forma (Ver minutas en Anexo):

- Mediante correo electrónico de fecha 23 de diciembre 2019, el Msc. Kenneth Gutierrez Montenegro, Asesor, Subgerencia General de Negocios, acepta la recomendación emitida.
- Al ser las 13:00 horas del 23 de diciembre de 2019, en la oficina de la Auditoría Interna; en presencia de Lic. Maykel Vargas García, Director de Soporte

Administrativo, MBA. Grettel Alpizar Rojas, Directora, Lic. Cristina Garro Carvajal, Asesora Legal y MAE. Alexander Flores Rodríguez, Supervisor.

### III. Comunicación de resultados

#### A. Radios adquiridos para el proyecto de "Experiencia al cliente" en su mayoría, se utilizan esporádicamente o no se utilizan

En abril del 2018, la División Seguridad Bancaria como fiscalizador del contrato N°47-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación" adquirió 250 radios para el proyecto "Experiencia al cliente" que fueron distribuidos en las diferentes oficinas comerciales (BP Total, agencias y ventanillas), los cuáles, según la muestra<sup>1</sup> utilizada por esta auditoría en su mayoría se están utilizando de forma ocasional o del todo no se utilizan (ver resumen en **tabla 1** y detalle en **Anexo 1**):

**Tabla 1**

Oficina	Se utilizan	Uso ocasional	No se utilizan	Total
BP Total	3			3
Agencia	2	8	4	14
Ventanilla			2	2
<b>Total</b>	5	8	6	19
<b>Porcentaje</b>	26	42	32	100

**Fuente:** elaboración propia con datos de las consultas realizadas

Al respecto, la compra de esos equipos fue gestionada por la División Gestión Experiencia al Cliente con la aprobación de la Subgerencia de Negocios (oficio SGN-1315-2017 del 12 de diciembre 2017) y la Subgerencia de Operaciones (oficio SGO-953-2017 del 18 de diciembre 2017), pero no se evidencia la justificación de la necesidad, ni el análisis razonado y completo de esa cantidad de radios; considerando el costo beneficio y que la institución ya utiliza otras herramientas de intercomunicación (jabber, correo y teléfono, entre otros).

Lo único que se le suministró al fiscalizador para dicha compra fue el oficio SGN-0950-2017, del 23 de agosto del 2017, que indica: "surge la necesidad de dotar a los GEC de un medio de comunicación entre el Gerente de Experiencia y las áreas de soporte detrás de plataformas, de tal forma que se pueda satisfacer en el menor tiempo posible la necesidad del cliente, como por ejemplo la entrega de tarjetas, impresiones de pines y otros". Tampoco se sustentó al menos, un análisis de la estructura física de cada oficina, siendo que algunas de ellas son muy pequeñas y podrían no requerir este tipo de equipos para una adecuada comunicación.

<sup>1</sup> 3 BP Totales, 14 Agencias y 2 Ventanillas que tienen asignados 44 radios (17.6% del total)

Ello, incumple lo establecido en los objetivos del sistema de control interno, definidos en las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), específicamente en cuanto a "Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal" y "Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones", así como en los requisitos de las actividades de control relacionados con "Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable" y "protección y conservación del patrimonio".

Esta situación se origina en que la adquisición de estos radios no respondió a una necesidad acreditada por parte de la dependencia solicitante y en ideas que se implementan sin que respondan a una planificación en donde se establezcan objetivos e indicadores que permitan medir los beneficios esperados, ni a la fecha, se evidencia que la División Gestión Experiencia al Cliente, haya realizado el análisis de la eficiencia y efectividad de su uso, considerando que la inversión realizada por estos equipos fue de ¢22.281.249,59.

Lo citado, se confirma con la encuesta realizada por la División Seguridad Bancaria, respecto al uso de estos equipos<sup>2</sup> al personal con radio asignado (4 radios por BPT y 2 por agencia, en total 248), misma a que la dieron respuesta 61 funcionarios arrojando en general un resultado negativo sobre el uso de los radios, puesto que en cada pregunta más del 50% cuestionaba su utilidad, justificado en el tamaño de la oficina y el uso de otros mecanismos más discretos de frente al cliente.

### **Recomendación:**

#### **Para: Sugerencia General de Negocios**

1. Instruir y asegurarse que se presente un análisis e informe sobre el uso de los radios adquiridos para el modelo experiencia al cliente y determinar la verdadera necesidad de su adquisición. Derivado de dicho análisis y de identificarse la subutilización y/o necesaria compra de los mismos, valorar las actuaciones de los funcionarios que tomaron la decisión de compra sin un estudio real de necesidades ni un monitoreo de su uso, todo de frente a la adecuada tutela de los fondos públicos.

---

**Fecha cumplimiento: 30-06-2020**

**Nivel de Riesgo: M**

**TR: CI**

---

---

<sup>2</sup> Realizada en abril 2019, y cuyos resultados se informaron en el BSB-161-2019 del 22 de abril 2019.

---

## **B. Debilidades en la fiscalización del contrato N°47-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación"**

En el proceso de fiscalización del contrato 047-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación", se determinaron las siguientes debilidades:

- a. La facturación correspondiente a la compra de 250 radios, por \$22.281.249,59 (orden de pago 140004-0019-2018 del 28 de mayo del 2018), fue aprobada en el sistema SIPRE por la Licda. María de los Ángeles Chavarria Molina, funcionaria de la División Seguridad Bancaria y los pagos asociados al alquiler de emplazamientos de los meses enero, febrero, marzo y abril del 2019 fueron a aprobados en SIPRE, por el Lic. Raúl Lacayo Rojas, Jefe de la División de Seguridad Bancaria, lo cual incumple con lo establecido en la normativa vigente que establece que dicha aprobación le corresponde al fiscalizador del contrato, que en este caso es el Lic. Luis Brenes Ramírez, jefe de la Unidad de Prevención y Monitoreo, a quien se le asignó dicha responsabilidad desde el año 2017.

Lo anterior, incumple con lo establecido en el Capítulo 9 del Manual de Políticas Institucionales, el cual en lo que interesa establece: *"...El botón de Aprobado Presupuesto en SIPRE, es responsabilidad absoluta de la Jefatura de la dependencia que genera el pago, este botón no se le puede delegar a un funcionario de menor categoría..."*.

Con relación a los pagos aprobados por el Lic. Raúl Lacayo Rojas, es necesario considerar que sin bien es el jefe de la División de Seguridad Bancaria y quien tiene a cargo la Unidad de Prevención y Monitoreo, en caso de eventuales conflictos por un requerimiento o pago cuestionado, se podrían generar dudas en cuanto al establecimiento de responsabilidades; importa considerar, además, que cada centro costos debe responsabilizarse de los recursos que tiene bajo su asignación.

- b. La adquisición de los 250 radios para uso del proyecto "Experiencia al cliente" fue comunicada y gestionada de frente al proveedor por el Lic. Raúl Lacayo Rojas, aún y cuando no es el fiscalizador del contrato.

Ambos puntos incumplen lo establecido en la circular GGC-330-2014 del 04 de abril del 2014, emitida por la Gerencia General Corporativa para los fiscalizadores de contrato, misma que se ratifica con el oficio DCADM-132-2019 del 28 de febrero del 2019, donde se estipula que dicha función es exclusiva de este funcionario, aparte de que no resulta de recibo la delegación de esa responsabilidad en un subalterno.

Estas situaciones se generan por inobservancia del fiscalizador a lo establecido en la normativa vigente, incumpliendo innecesariamente las obligaciones que le competen siendo que es finalmente el responsable de velar por lo pactado contractualmente y con ello del adecuado uso de los recursos.

**Recomendación****Para: Dirección Soporte Administrativo**

2. Instruir a la jefatura de la División Seguridad Bancaria para que elimine la práctica de asumir autorizaciones que no le competen por corresponder al fiscalizador; así como la de permitir que parte de sus funciones la ejerza uno de sus subordinados y a la Unidad de Prevención y Monitoreo, que cumpla con las obligaciones que como fiscalizador son de su responsabilidad en la ejecución del contrato N°47-2016. Lo anterior, salvo situaciones especiales ante la ausencia del fiscalizador.

---

**Fecha cumplimiento: 31-01-2020****Nivel de Riesgo: B****TR: CI**

---

**IV. Equipo de Auditoría**

┌

└

---

**Directora a. i.**

┌

└

---

**Auditor Supervisor**

┌

└

---

**Auditor Encargado**

┌

└

---

**Auditor Asistente**

C: Lic. Raúl Lacayo, **Jefe**  
**División Seguridad Bancaria**  
Lic. Luis Brenes Ramírez, **Jefe**  
**Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria**  
Archivo

Gar \* mvr \* afr \* agm \* smg

**Anexo 1.**

**Detalle de oficinas consultadas respecto al uso de los radios adquiridos**

Oficina Comercial	Si lo usan	No lo usan	Los usan ocasionalmente	Cantidad radios asignados
BP Total Guapiles	1			4
BP Total Paseo Colon	1			4
BP Total Pavas	1			4
<b>Total BP Total</b>	<b>3</b>			<b>12</b>
Agencia Coronado	1			2
Agencia Plaza Lincoln		1		2
Agencia Cinco Esquinas			1	2
Agencia Mall San Pedro	1			2
Agencia Aserri			1	2
Agencia San Antonio de Belen			1	2
Agencia Santo Domingo			1	2
Agencia La Uruca			1	2
Agencia Zona Centro			1	2
Agencia San Francisco		1		2
Agencia Santa Ana			1	2
Agencia Tres Rios		1		2
Agencia Curridabat			1	2
Agencia Cartago Centro		1		2
<b>Total Agencias</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>28</b>
Ventanilla Joissar		1		2
Ventanilla Florencia		1		2
<b>Total Ventanillas</b>		<b>2</b>		<b>4</b>
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>44</b>

## Anexo 2. Actas de discusión

CBP-A2

  

Formulario: 4.2  
Versión: 02  
Fecha: agosto 2018

---

**ACTA DE DISCUSIÓN**  
**Informe borrador**  
**SUBA-318-2019**

Reunión iniciada a las 13:15 horas del día 23 de diciembre de 2019, en la oficina de la auditoría interna

Representantes de la Administración

- Maykel Vargas García, director a. i., Dirección Soporte Administrativo

Representantes de la Auditoría Interna

- Grettel Alpizar Rojas, directora Auditoría Interna
- Alexander Flores, supervisor
- Cristina Garro, Asesora Legal

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador Debilidades en la ejecución contractual del contrato 047-2016, "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación", brindando un espacio de discusión que promueva aclarar los hallazgos y recomendaciones, brindar argumentos adicionales para que sean valorados por la Auditoría (cuando aplique), proponer y acordar sobre los mecanismos de mitigación de riesgos por implementar, así como realizar ajustes de redacción que permitan una mejor comprensión del informe.

Es responsabilidad de ambas partes el diseño de soluciones prácticas y viables, siendo la Administración la responsable final del diseño del sistema de control interno en procura de mitigar los riesgos comunicados en el informe.

En caso de existir desacuerdo con los hallazgos aportados en el informe podrá acogerse a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292 artículo 36°, 37° y 38°.

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

---

**INFORMACIÓN DE USO INTERNO**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica



**Debilidades en la fiscalización del contrato N°47-2016 "Servicios para el mantenimiento correctivo, suministro e instalación de equipos de comunicación y alquiler de emplazamientos para red de radiocomunicación" Riesgo Medio**

Don Maykel Vargas García, está de acuerdo con la recomendación.

Se ajusta el texto de la recomendación para aclarar la excepción cuando el fiscalizador se ausenta.

**Número de recomendación: 2**  
**Dirección Soporte Administrativo**

*Instruir a la jefatura de la División Seguridad Bancaria para que elimine la práctica de asumir autorizaciones que no le competen por corresponder al fiscalizador; así como la de permitir que parte de sus funciones la ejerza uno de sus subordinados y a la Unidad de Prevención y Monitoreo, que cumpla con las obligaciones que como fiscalizador son de su responsabilidad en la ejecución del contrato N°47-2016. Lo anterior, salvo situaciones especiales ante la ausencia del fiscalizador.*

*Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2020*  
*Funcionario que define la fecha: Maykel Vargas García*

Al ser las 13:30 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.

**REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Maykel Vargas García		
Director a. i., Dirección Soporte Administrativo	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	23/12/2019

**REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Grettel Alpizar Rojas		
Directora Auditoría Interna	Firma	23/12/2019
Alexander Flores Rodriguez		
Supervisor Auditoría Interna	Firma	23/12/2019

CBP-A2

Formulario: 4.2  
Versión: 02  
Fecha: agosto 2018

Cristina Garro		
Asesora legal		23/12/2019
	<b>Firma</b>	

**INFORMACIÓN DE USO INTERNO**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

---

**Alexander Flores Rodriguez**

---

**De:** Grettel Alpizar Rojas  
**Enviado el:** lunes, 23 de diciembre de 2019 12:02  
**Para:** Manuel Valverde Rodriguez  
**CC:** Alexander Flores Rodriguez  
**Asunto:** RV: Memorándum borrador SUBA-318-2019

---

**Respuesta de la Subgerencia.**

---

**De:** Kenneth Gutierrez Montenegro <kgutierrez@bp.fi.cr>  
**Enviado el:** lunes, 23 de diciembre de 2019 12:00  
**Para:** Grettel Alpizar Rojas <galpizar@bp.fi.cr>  
**CC:** Víctor Rodríguez Bogantes <vrodriguez@bp.fi.cr>  
**Asunto:** Memorándum borrador SUBA-318-2019

Buenas tardes doña Grettel

Según lo conversado, le comento que revisamos el hallazgo, así como la recomendación, la cual se acepta dando una propuesta de atención al 30 de junio del 2020, tiempo necesario para revisar el uso de los radios en cada oficina según lo planteado por ustedes en su informe.

Además, para la respuesta de atención se estarían justificando los elementos que se mencionan en el hallazgo con el fin de tomar acciones si corresponde.

Saludos y muchas gracias,

Kenneth Gutiérrez Montenegro, Asesor  
Subgerencia General de Negocios

Tel: 2104-7899  
Fax: 2255-4822



**\*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 ó 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