

Auditoría Forense e Investigaciones Memorando Definitivo

AEE-12-2023
16 / Enero / 2023

Para:

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

Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe
Área Banca Fácil

De:

┌

└

Jefe a. i.

Asunto:

Evaluación "Contratación Servicios de Call Center".

Como parte de un estudio desarrollado por esta Auditoría se evaluó el control de expedientes de personal, identificando el riesgo de hurto, manipulación o fuga de información al contar con acceso libre a los mismos.

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.

Se les recuerda que según lo establecido en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno No. 8292, tienen un plazo de **10 días hábiles** a partir de la fecha de recibido el documento de comunicación para ordenar la implantación de las recomendaciones y comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó; asimismo, en los artículos 39 y 41 se hace establecen las responsabilidades administrativas aplicables.

INFORMACION DE USO PÚBLICO

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

Contenido

| | | |
|------------|---|----------|
| I. | COMUNICACIÓN VERBAL DE RESULTADOS | 3 |
| A. | Debilidades en la elaboración de Cartel..... | 3 |
| II. | EQUIPO DE AUDITORÍA | 5 |

I. COMUNICACIÓN VERBAL DE RESULTADOS

La comunicación de resultados se realizó mediante el memorando borrador que fue puesto en conocimiento por medio del oficio AEE-11-2023 del 12 de enero 2023.

La conferencia final de los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría se realizó virtualmente por medio de Teams en las siguientes fechas:

- El 13 de enero del 2023 con el Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe del Área Banca Fácil y por parte de la Auditoría Interna, MSc. Randall Serrano Umaña, Jefe a. i. de la Auditoría Forense e Investigaciones y la Licda. Patricia Cabezas Vargas, Auditora Encargada.
- El 16 de enero del 2023 con la Licda. Ana Victoria Monge Bolaños, Jefa a. i. de la División Contratación Administrativa y por parte de la Auditoría Interna, MSc. Randall Serrano Umaña, Jefe a. i. de la Auditoría Forense e Investigaciones y la Licda. Patricia Cabezas Vargas, Auditora Encargada.

Las observaciones sobre el citado memorando borrador fueron realizadas por la Administración en la conferencia final y analizadas por esta Auditoría Interna, las cuales fueron incorporadas, en lo que corresponde, para la emisión del presente memorando definitivo.

A. Debilidades en la elaboración de Cartel.

Se identificó debilidades en la elaboración del cartel de la Licitación Pública "Contratación de Servicios de Soporte Multicanal a los Clientes del Conglomerado Banco Popular por medio de un Centro de Contactos- consumo según demanda", tales como:

- a) Inexistencia de cláusula que establezca la responsabilidad del contratista al suministrar bases de datos al Banco.

El cartel en el punto 1.5.2, inciso C1. establece que la colocación de productos de crédito del Banco se puede realizar tanto con base de datos suministrada por el Banco como por el adjudicatario; al respecto esta Auditoría no identificó una cláusula que garantice que las bases de datos que podría suministrar el adjudicatario al Banco para la colocación de productos cumplen con la "Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N°8968" o cualquier otra ley o regulación relacionada a la confidencialidad y uso de la información.

En relación con lo anterior, se realizó consulta al Lic. Rainier Hernández Salvatierra, validador técnico del cartel, indicando que se cubre con el punto 2.14.4 inciso 4 del cartel el cual señala lo siguiente:

2.14.4 Seguridad, custodia y derechos de acceso:

*Toda información contenida en las bases de datos, archivos, medios de almacenamiento, en línea y otros sistemas, ya sea de forma electrónica y/o impresa producto de la **contratación de este servicio** es propiedad del **Conglomerado**, será considerada confidencial y debe ser utilizada únicamente para los fines previamente acordados por las partes. El **Banco** debe mantener acceso ilimitado a toda la información para su descarga y acceso en el momento que sea requerido de forma individual y/o masiva sin que implique un costo adicional para el **Conglomerado**, por lo cual deberán acordarse establecer previamente los mecanismos correspondientes.*

Como se observa, la cláusula señalada anteriormente se refiere a la data suministrada por el Banco, no así por aquella que puede proporcionar el contratista, por lo que no se establece la responsabilidad del adjudicatario por las bases de datos que él suministrará en cumplimiento del punto 1.5.2, inciso C1 del cartel en análisis.

b) Vigencia de las certificaciones durante el plazo del contrato.

El cartel en el apartado 3 "Selección del Contratista" entre los criterios de selección solicitaba la ISO 27001 "certificación de Seguridad de la Información" y Certificación de la Calidad (certificación internacional vigente igual o superior a COPC (customer operation performance center) o ISO 18925 "Norma Internacional para los Centros de Contacto al Cliente"; las cuales poseen una vigencia de cinco años una vez obtenidas; sin embargo, el cartel no establece que las mismas deban mantenerse vigentes durante el periodo del contrato, esto a pesar de la importancia que representa para la entidad el contar con empresas que cumplen con normas de estandarización internacional.

El Lic. Salvatierra manifestó que en el contrato vigente se tiene la práctica de solicitar al contratista la evidencia de tener las certificaciones al día; sin embargo, al solicitar la evidencia de dicha gestión, la misma no se nos proporcionó.

Por lo anterior, el Banco podría incumplir con las normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo IV "Normas sobre actividades de Control", punto 4.6 "Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico", al no establecer las

actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que los proveedores cumplan con las disposiciones técnicas requeridas.

Recomendaciones

Para: Área Banca Fácil

1. Realizar las acciones que correspondan con el fin de que, en la adjudicación de la presente licitación, el contratista garantice para el suministro de base de datos lo siguiente:
 - a) El uso, contenido y administración general de las bases de datos cumplen con las leyes y regulaciones vigentes en cuanto a la confidencialidad y uso de la información.
 - b) El contratista es el responsable de toda implicación legal o civil que pudiera representar el uso, contenido y administración de estas bases de datos.

| | | | | | |
|------------------------|-------------------|---------------|-------|------------------------------------|----|
| Fecha de cumplimiento: | 30/06/2023 | Nivel riesgo: | Medio | Clasificación de la recomendación: | CI |
|------------------------|-------------------|---------------|-------|------------------------------------|----|

Para: División Contratación Administrativa

2. Realizar las previsiones necesarias en el pliego de condiciones, para que, en las licitaciones se establezca que toda certificación que se solicite se mantenga vigente durante el plazo del contrato, a fin de garantizar los estándares solicitados al proveedor.

| | | | | | |
|------------------------|-------------------|---------------|-------|------------------------------------|----|
| Fecha de cumplimiento: | 28/02/2023 | Nivel riesgo: | Medio | Clasificación de la recomendación: | CI |
|------------------------|-------------------|---------------|-------|------------------------------------|----|

II. EQUIPO DE AUDITORÍA

| Cargo | Firma digital |
|--------------------------|---------------|
| Auditor Encargado | |

C: Archivo

Pcv * dah