

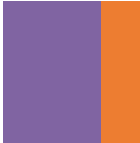


AUDITORIA INTERNA

Informe Definitivo AEE-155-2022

Debilidades en el Sistema de Control
de Asignación de Notarios (CAN)

22 / diciembre / 2022



Licda. Karla Campos Morales, Jefa
Área Centro de Notariado Institucional

Estimada señora:

El presente documento contiene para su conocimiento y trámite correspondiente, el Informe Definitivo sobre la evaluación "Debilidades en el Sistema Control Asignación de Notariado" con corte a agosto de 2022, ampliándose el período 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.

El plazo para la implantación de las recomendaciones¹; así como las responsabilidades administrativas aplicables están establecidas en los artículos 36, 37, 39 y 41 de la Ley General de Control Interno No. 8292 respectivamente.

Atentamente,

┌

└

Jefe a. i.

¹ Artículo 36: Plazo de 10 días para la Administración y Artículo 37: 30 días para la Junta Directiva Nacional.

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. RESUMEN EJECUTIVO	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Alcance	4
Limitación.....	4
Comunicación verbal de resultados	4
Conclusión	5
II. CALIFICACIÓN DEL PROCESO EVALUADO	5
III. RESULTADOS	5
A. Incongruencias entre el Manual de Usuario Final del Sistema CAN, la directriz "Asignación de Notarios", y el contrato firmado por el notario.....	6
B. Impacto en la calidad de los datos en el Sistema CAN.	8
IV. EQUIPO DE AUDITORÍA.....	14
V. ANEXOS.....	15

I. RESUMEN EJECUTIVO

Objetivo General

Verificar el diseño y aplicación de los controles utilizados en el proceso de asignación de abogados externos realizado por medio del Sistema "Control de Asignación de Notarios" (CAN), con el fin de determinar el cumplimiento efectivo del "rol" de abogados.

Objetivos Específicos

1. Evaluar que el Sistema CAN realice una adecuada distribución de casos, por monto y agencia asignada, con el fin de determinar si se aplica una distribución equitativa en cuanto al monto y se respeta la asignación de agencias establecida contractualmente.
2. Determinar si los datos del Sistema CAN permite asegurar la trazabilidad de las asignaciones; así como, el estado actual e histórico de los abogados, con el propósito de evaluar el historial de cancelaciones y reasignaciones de casos; así como, los plazos y motivos de inactivación de los abogados.

Alcance

Se evalúa los datos del Sistema CAN con corte a agosto del 2022, ampliando la fecha de corte cuando se considere necesario.

Limitación

El sistema CAN presenta inconsistencias en su funcionamiento, ya que el sistema en algunos casos registra en el expediente una oficina distinta a la asignada por el funcionario que crea la solicitud, además, algunas tablas presentan consecutivos y registros faltantes, entre otros elementos que limitan la calidad y confiabilidad de los datos.

Comunicación verbal de resultados²

La comunicación de resultados se realizó mediante el informe borrador que fue puesto en conocimiento por medio del oficio AEE-152-2022 del 14 de diciembre del 2022.

La conferencia final de los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría se realizó en la siguiente fecha:

- El 21 de diciembre del 2022 con personal de la Administración, Licda. Karla Campos Morales, Jefa del Área Centro de Notariado Institucional y por parte de la Auditoría Interna, MSc. Randall Serrano Umaña, Jefe de la Auditoría Forense e Investigaciones, Lic. Luis Diego Rodríguez Mesen, Lic. Geovanny Rodríguez Quesada y Lic. Melvin Chinchilla Morales auditores, Auditores de la Auditoría Forense e Investigaciones.

² Normas Generales de Auditoría Norma 205.09. Los informes de auditoría deben incorporar, en su cuerpo o en un anexo, el análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración.

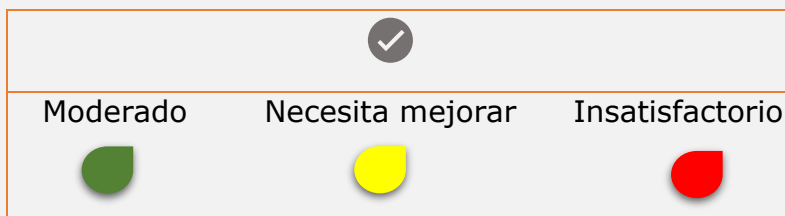
Las observaciones realizadas por la Administración sobre el citado Informe Borrador fueron analizadas por esta Auditoría Interna, las cuales fueron incorporadas, en lo que corresponde, para la emisión del presente informe definitivo.

Conclusión

Al evaluar el sistema CAN con el propósito de determinar el cumplimiento efectivo del "rol" de abogados, se evidenció que la asignación se realiza conforme a la regla de negocio establecida (notario con menor monto); sin embargo, existen debilidades en el sistema que repercuten en la calidad de los datos.

Con respecto a la trazabilidad y calidad de los datos, se determinaron deficiencias importantes, ya que el sistema registra en la bitácora o históricos de forma errónea las agencias asignadas, también se imposibilita conocer de forma confiable el estado histórico de los abogados, así como la identificación de problemas técnicos que pueden ser originados a nivel de desarrollo del sistema, por ejemplo, la inexistencia de registros según los consecutivos numéricos que utilizan las tablas del sistema CAN, y cambios no controlados en las fechas de la licitación. Aspectos que requieren una pronta solución a fin de garantizar la confiabilidad, integridad y precisión de los datos.

II. CALIFICACIÓN DEL PROCESO EVALUADO



III. RESULTADOS

	Nivel de Riesgo		
Calificación de hallazgos y recomendaciones	Alto	Medio	Bajo

A. Incongruencias entre el Manual de Usuario Final del Sistema CAN, la directriz "Asignación de Notarios", y el contrato firmado por el notario.

En relación con la actividad de asignación de casos a notarios externos, se determinó la siguiente inconsistencia entre lo establecido en el Manual de Usuario Final del Sistema CAN, la directriz "Asignación de Notarios", y el contrato firmado por el notario:

- El Manual de Usuario del "CAN" menciona que el usuario podrá indicar si desea utilizar un pool de otra oficina para asignar la solicitud.
- Las Directrices Internas "Asignación de Notarios" establecen en su directriz "Asignación de Notarios cuando no existan notarios externos disponibles en el pool", lo siguiente:
 - *"Debe de asignarse únicamente un notario de los registrados a la oficina comercial, **en caso fortuito que no exista un notario externo disponible** y por monto corresponda realizar la asignación a este tipo de profesional, se excepciona el monto y **se debe asignar un notario interno**. La excepción se debe dar por el Gerente General Corporativo o el titular de la Subgerencia General de Negocios, Subgerencia General de Operaciones, Dirección Banca de Personas, Dirección de Soporte al Negocio, Dirección Banca Empresarial y Corporativa, Dirección Banca de Desarrollo Social y Dirección Fodemipyme, valorando en cada caso la conveniencia institucional."* (El resaltado no es del original).
- La cláusula segunda del contrato firmado entre el Banco y el notario externo establece que el objeto de la contratación es que el abogado le brinde servicios profesionales de notariado externo en una zona específica, por ejemplo, en el documento contractual No. 59-2020 firmado con el notario Juan Carlos Solano García se indica que es la Zona 1 BPT Heredia y sus oficinas adscritas, sin que se brinde la posibilidad de que le asignen casos de otras zonas del país.

Las incongruencias identificadas generan una vulnerabilidad de control importante, ya que el sistema permite asignar a un notario en una zona diferente a la establecida contractualmente, sin que medie autorización previa por parte de un nivel superior, esto a pesar de que el contrato no establece dicha posibilidad, y por su parte las directrices si lo permiten, aunque no es claro la forma de operacionalizar la misma, con el riesgo de que en caso de presentarse dicha situación, se puedan generar denuncias por parte de los notarios que se consideren afectados.

Adicionalmente, se identificó que, de un total de 1440 solicitudes creadas en el periodo de estudio, existen 580 de ellas que presentan diferencia en el código de oficina del expediente asignado, respecto al de la solicitud, es decir, el sistema en el expediente registra en algunos casos una oficina diferente a la que realmente fue creada. Tal situación se pudo evidenciar al examinar diez solicitudes, de las cuales la totalidad se encuentran debidamente asignadas; sin embargo, el sistema CAN indica

seis casos en donde el expediente digital reporta una agencia diferente a la que realmente se encuentra asignada; evidenciando el problema de calidad y consistencia de los datos en el sistema, específicamente en la tabla del expediente. (Anexo 1).

Lo anterior se genera por problemas inherentes en el código del sistema, impactando la calidad de los datos, además, impide la posibilidad de identificar de forma exacta y precisa cuales solicitudes fueron creadas usando la opción "¿Asignar otro Pool?" ya que, se utilice o no la funcionalidad indicada, el sistema no registra de forma correcta en el expediente, el dato de la oficina a la que realmente corresponde.

Recomendación N°1:

Para: Área Centro de Notariado Institucional

- a) Coordinar con TI para que el acceso a la función de "Asignar otro pool" sea de uso exclusivo de los administradores locales del sistema CAN.
- b) Actualizar la Directriz de Asignación de Notarios y el manual de Usuario del CAN para que estén alineadas en lo que respecta a la asignación de notarios y excepciones en el uso del pool.
- c) Coordinar con TI el requerimiento y corregir el error que registra en algunos casos, en el expediente una oficina distinta a la oficina de creación de la solicitud.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la recomendación:	C.I.
------------------------	------------	---------------	--	------------------------------------	------

Recomendación N°2:

Para: Área Centro de Notariado Institucional

- a) Coordinar con TI la revisión y ajustes de las solicitudes y expedientes identificados en el informe, que tienen diferencia entre la oficina de creación y la asignada en el expediente electrónico y que no se justifica el cambio de pool de notario.
- b) Implementar los controles requeridos para que de forma mensual se realice el monitoreo aleatorio y así garantizar que las solicitudes y expedientes que se clasifiquen mediante la opción "Asignar otro pool" se encuentren justificadas y se respalde la evidencia.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la recomendación:	C.I.
------------------------	------------	---------------	--	------------------------------------	------

B. Impacto en la calidad de los datos en el Sistema CAN.

Durante el desarrollo de las pruebas establecidas para la revisión del sistema CAN, se identificó elementos que afectan la calidad de los datos, los cuales se detallan a continuación:

1. Uso incorrecto en la asignación "origen" en el cambio de estado del notario.

En el Sistema CAN cuándo se realiza el cambio de estado del notario, se debe seleccionar un motivo del origen del cambio, según las opciones que indica el catálogo son las siguientes:

Tipo Origen	Descripción
1	Inactivo
2	Cumplió Plazo Castigo
3	Permiso
4	Vacaciones
5	Nuevo Ingreso
7	Moroso en la C.C.S.S.
8	DEFAULT
9	Otro

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN.

Se determinó que, de los 169 registros de cambio de estado creados en el plazo del estudio, se asignó con mayor frecuencia el origen "Default" con 104 registros; así como, el origen "Otro" con 29 registros, los cuales son pocos descriptivos y hace imposible determinar las razones del cambio.

Además, se considera que la lista de opciones no es clara y no permite filtrar según el estado del notario (activo o inactivo), con el fin de reducir el error humano.

Adicionalmente, se identificaron 90 registros en donde no se anota justificación alguna del cambio de estado, lo que imposibilita conocer la causa de dicho cambio.

La siguiente tabla muestra el detalle de las justificaciones agrupadas:

Justificación	Total casos	Porcentaje
<Sin justificación>	90	53,25%
Notario cumplió con el plazo de Inactivación y se reactiva por el Proceso Automático.	33	19,53%
FALLECIMIENTO JSALAZAR	28	16,57%
El notario indica por correo a la oficina de Aguas Zarcas que no tiene protocolo.	6	3,55%
Se activa de acuerdo a Ampliación Contractual de la Licitación Pública 2015LN-0000 18-DCADM Contrato	3	1,78%
Prueba	2	1,18%
Se inactiva por fallecimiento según comunicado de su despacho.	2	1,18%
El notario solicita se le inactive por enfermedad correo del 23/06/201.	1	0,59%

Justificación	Total casos	Porcentaje
El notario solicita se le inactive por enfermedad correo del 23/06/2021.	1	0,59%
Se fusiona la Agencia Alajuela Oeste con el BPT Alajuela.	1	0,59%
Se inactiva de acuerdo a solicitud del notario por medio de correo de Adriana Herrera del BPT San Ra	1	0,59%
Se inactiva notario por cierre de oficina la cual se fusiona con el BPT Liberia.	1	0,59%
Totales	169	100%

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN

2. Ausencia de registros según consecutivos en las tablas.

El sistema CAN asigna a cada registro que se incluye, un consecutivo, el cual es automático, numérico e incremental, con el objetivo de garantizar integridad y un control sobre la totalidad de los registros incluidos.

Sin embargo, entre las principales tablas analizadas, se identificó que en 14 de ellas existe inconsistencias en el consecutivo, las mismas se detallan a continuación:

Nombre de la tabla	
Can_Solicitudes	Can_Expedientes
Can_Notarios	Can_NotarioPool
CAN_Pool	CAN_Bitacora
CAN_CoNotario	CAN_Reasignacion
Can_Ajustes	CAN_HistorialNotarios
CAN_ControlPagos	CAN_ControlPagosDetalle
CAN_FechasExpediente	CAN_Reversiones

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN

En lo que respecta a la tabla de solicitudes, existen 188 intervalos de faltantes detectados, lo cual representa 94.267 elementos, a manera de ejemplo se presenta el primero y los últimos tres registros del total de intervalos faltantes, mismos que se desconoce si corresponden a registros eliminados, o a fallos técnicos del sistema.

Tabla CAN Solicitudes:		
Faltantes encontrados entre:		
Inicio del faltante excluido	Fin del faltante excluido	Número de elementos faltantes
28	36	7
118.170	119.170	999
119.174	120.170	995
120.455	121.454	998

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN.

El detalle para cada una de las tablas se visualiza en el anexo 2 Consecutivos faltantes en tablas.

3. Inconsistencia en los registros de la bitácora del sistema CAN.

De los 1.468 expedientes creados en el periodo indicado, no se evidencia la bitácora de 774 expedientes, lo cual afecta la calidad, integridad y confianza de los datos del sistema CAN (ver detalle en anexo 3).

La bitácora del sistema CAN tiene como objetivo dejar el rastro detallado, preciso y exacto de todos los registros; sin embargo, al recurrir a la misma para una investigación de los expedientes creados, se evidenció que no en todos los casos quedó la información en la bitácora.

A manera de ejemplo, en la siguiente tabla se muestra algunos casos que no existen el registro en la bitácora:

Solicitud	Fecha inclusión	Estado Solicitud	¿Está en Bitácora CAN?
053-765172	21/1/2022	Finalizada Pendiente de Anotación	NO
053-765552	29/4/2022	Entregada al Notario	NO
053-765625	23/5/2022	Entregada al Notario	NO
112-017046	21/1/2022	Finalizada Pendiente de Anotación	NO
112-017438	11/2/2022	Finalizada Pendiente de Anotación	NO

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN.

Así mismo, respecto a la bitácora del sistema CAN, en el campo "IP", se identificó que, de los 5.603 registros extraídos, todos están asociados a la IP 10.0.14.8, la cual está asignada al servidor "VP0118-DCBAPP01", si el objetivo de ese campo es registrar la IP del usuario que realiza la transacción, no se está logrando el mismo, en el caso de una investigación afecta y limita la identificación precisa del equipo del usuario donde se realizó los cambios.

4. Información de la licitación presenta inconsistencias en el sistema CAN.

El sistema CAN posee una tabla para almacenar datos de la licitación, entre ellos, la información de número de la licitación, fechas de inicio y fin de las licitaciones; sin embargo, estas fechas están siendo modificadas desde la pantalla que muestra la "Información del Pool", generando inconsistencias en los datos de las fechas reales de la licitación.

Cuando un usuario del sistema realiza el cambio de estado al notario y asigna una fecha de inicio y una fecha hasta (de ese cambio), el sistema realiza simultáneamente de forma inconsistente el cambio en la tabla que contiene las fechas de la licitación.

A manera de ejemplo se muestra la pantalla donde se realiza el cambio de estado del notario y los campos de fechas, periodo en las que rige el cambio:

Fuente: Captura pantalla-Sistema CAN – “Información del Pool”

No obstante, en la tabla propia que almacena los datos de la licitación también se actualiza la información para los campos “Fechas de inicio de la licitación” y “Fecha hasta de la licitación”, lo cual es incorrecto.

El siguiente es un caso según los datos del sistema CAN:

- Parte de la información de la tabla del historial de cambios del notario

IdHistorial	IdNotario	Fecha Proceso	Fecha Desde	Fecha Hasta
29175	1030	07/07/2022 13:12:17	07/07/2022 00:00:00	02/08/2022 00:00:00

- Parte de la información de la tabla con datos de la licitación:

IdNotario	Fecha Inicio Licitación	Fecha Hasta Licitación
1030	07/07/2022 00:00:00	02/08/2022 00:00:00

- Datos correctos del periodo de la licitación:

Contrato	Fecha Inicio	Fecha Hasta Contrato
041-2021	22/02/2021	22/02/2023

Además, se identificó que el dato que corresponde al número de licitación registrado en el Sistema CAN no está estandarizado, generando subgrupos y afectando la calidad de los datos, varios de ellos pertenecen a la misma licitación, lo cual evidencia que no se tiene implementado controles para la inclusión, validación de datos y formatos, generando limitaciones para obtener información precisa para la toma de decisiones.

En la siguiente tabla se visualiza el detalle:

N° Licitación	Total casos	Porcentaje
Nombramiento Junta Directiva	462	58,63%
2015LN-000018-DCADM	111	14,09%
2015-LN-000018-DCADM	17	2,16%
2015-LN-000018-DCAD	6	0,76%
2015LN-000018-DCAD	1	0,13%
Licitación Pública N° 2015LN-000018-DCADM	1	0,13%
2007LN-000049-PCAD	80	10,15%
2007LN-000049-PCAD y Acuerdo Conciliatorio	7	0,89%
2016CD-000006DCADME	33	4,19%
2016CD-000006-DCADME	17	2,16%
2016CD-000006-DCADEM	1	0,13%
2016CD-000006-DCADME	1	0,13%
2018LN-0000 10-DCA	30	3,81%
LICITAACION PUBLICA 2018 LN-0000 10-DCADM	6	0,76%
2018LN-0000 10-DCADM	2	0,25%
MEDIDA CAUTELAR	7	0,89%
<sin dato>	6	0,76%
Totales	788	100%

Fuente: Datos tomados del Sistema CAN.

Las debilidades citadas se deben en una parte a la interacción de los usuarios con el sistema, por cuanto los datos incluidos en algunos casos no son consistentes, estándar, o no se asigna el valor apropiado, adicionalmente, existen debilidades a nivel del sistema que impactan la calidad de los datos, permitiendo la entrada de datos inconsistentes, sin validación o formato establecido, no se controla de forma precisa las secuencias o consecutivos en las tablas; así como, la carencia de registros en la bitácora del sistema CAN, lo cual limita a las partes interesadas para efectuar análisis, investigaciones y generar resultados confiables para la toma de decisiones.

El impacto en la calidad de los datos identificados en el sistema CAN, incumple con lo que se establece en el COBIT 2019 en el APO14.04:

“Definir una estrategia de calidad de los datos.

Definir una estrategia integrada en toda la organización para lograr y mantener el nivel de calidad de datos (como la complejidad, integridad, precisión, exactitud, completitud, validez, trazabilidad y oportunidad) requerido para respaldar las metas y objetivos empresariales.”

Recomendación N°3:**Para: Área Centro de Notariado Institucional**

- a) Implementar los controles para que la lista de orígenes de cambio de estado sea consistente y muestre los valores al usuario según la opción que elija para el estado de notario (activo – inactivo).
- b) Valorar y ajustar la lista de orígenes de cambio de estado del notario para que considere las diferentes razones válidas según la necesidad del negocio y el estado del notario, además, excluir de la lista de opciones visibles para el usuario los orígenes “default”, “Inactivo”, “otro” y evitar la creación de orígenes del cambio de estado genéricos.
- c) Establecer los controles para que el sistema CAN obligue la entrada de una justificación en los cambios de estado de notario.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la recomendación:	C.I.
------------------------	-------------------	---------------	--	------------------------------------	------

Recomendación N°4:**Para: Área Centro de Notariado Institucional**

Gestionar con TI las acciones requeridas para identificar la causa que genera los faltantes en el consecutivo de registros en las tablas del sistema CAN, y proceder con los ajustes, con el objetivo de garantizar la integridad y un control entre la totalidad de los registros incluidos y el consecutivo respectivo.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la recomendación:	C.I.
------------------------	-------------------	---------------	--	------------------------------------	------

Recomendación N°5:**Para: Área Centro de Notariado Institucional**

Coordinar con TI para que se revise y ajuste la bitácora del Sistema CAN para que contemple la totalidad de los registros en cada uno de los diferentes procesos (objetos) establecidos para documentar en la bitácora.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la recomendación:	C.I.
------------------------	-------------------	---------------	--	------------------------------------	------

Recomendación N°6:**Para: Área Centro de Notariado Institucional**

- a) Coordinar con TI y establecer los controles en el Sistema CAN, para que los campos de Fecha inicio y hasta de la licitación, no sea modificado desde la pantalla del cambio de estado de notario, solamente se pueda modificar desde la pantalla relacionada a los datos de la licitación.
- b) Coordinar con TI la actualización de fechas de "Inicio" y "hasta" de la licitación según el plazo establecido en el contrato.
- c) Estandarizar los nombres de los contratos de las licitaciones de forma única y consistente, a fin de que facilite la búsqueda y análisis de la información.

Fecha de cumplimiento:	30/04/2023	Nivel riesgo:		Clasificación de la C.I. recomendación:
------------------------	-------------------	---------------	--	---

IV. EQUIPO DE AUDITORÍA

Cargo	Firma digital
Auditor Encargado	
Auditor Encargado	

C: Archivo

Rsu * ldrn * mchm * dah

V. ANEXOS**Anexo 1**
Inconsistencia en la funcionalidad Asignar otro pool

Inconsistencia%20en
%20la%20funcionalid

Anexo 2
Ausencia de registros según consecutivos en las tablas

Consecutivos%20Falt
antes-Inconsistencias

Anexo 3
Inconsistencia en los registros de la bitácora del sistema CAN

Solicitud_NoEstaEn_B
itácora.xlsx