

CONSTRUIMOS
BIENESTAR

C-585



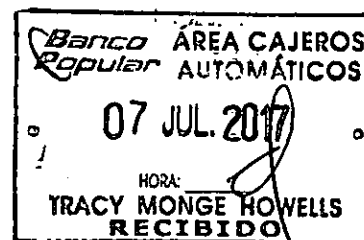
Auditoría Interna

ARCHIVO

6 de julio, 2017
SUBA-146-2017Al Contestar refiérase al
AIRI-11-2017Lic. Victor Rodríguez, Director
Dirección Banca de Personas ✓

DIV. OPERACIONES

7 JUL '17 PM 4:10

Lic. Geovanny Rodríguez Castro, Jefe
División Operaciones Administrativas ✓Lic. Eunice Martínez Trejos, Jefa
Área de Cajeros Automáticos ✓

Estimado señor:

Adjunto para su conocimiento y trámite correspondiente, el informe definitivo **AIRI-11-2017** sobre la "**Evaluación del Proceso de Administración de cajeros automáticos**" con corte al 31 de marzo del 2017, ampliándose el período en los casos que se consideró necesario.

El informe en borrador fue puesto en conocimiento del personal relacionado mediante el oficio AF-214-2017, del 21 de junio 2017. Las observaciones y fechas de cumplimiento de las recomendaciones, que formularan las áreas fueron consideradas en el informe final.

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** para comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe que se remite, 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

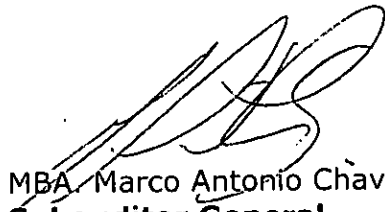
INFORMACIÓN DE USO INTERNO

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.

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 el informe **AIRI-11-2017**, las áreas establezcan 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.

Atentamente,



MBA Marco Antonio Chaves Soto
Subauditor General



C: Archivo

etp * mvv



Auditoria Interna
Informe Definitivo
Proceso de Administración de cajeros automáticos
AIRI-11-2017
Julio, 2017

Tabla de Contenido

I. Resumen Ejecutivo	3
II. Resumen de hallazgos	5
III. Observaciones y Recomendaciones	5
A. Debilidades en el abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos	5
B. Falta de rotación de labores entre operadores titulares y personal capacitado para ejercer funciones de operador	7
C. Más de 6 cajeros automáticos asignados a un solo operador	8
D. Inoportunos registros contables de diferencias por faltantes y sobrantes de cajeros automáticos	9
E. Debilidades en la fiscalización contractual sobre los servicios de mantenimiento a cajeros automáticos	10
F. Falta de revisión de informes de cierres contables de cajeros automáticos	12
IV. Equipo de Auditoria	13

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la estructura de control interno aplicable al proceso de administración de cajeros automáticos para determinar la suficiencia y fortaleza del mismo.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluar la gestión administrativa para la disponibilidad del servicio de los cajeros automáticos a nivel nacional a fin de determinar su efectividad.✓ Evaluar los mecanismos de control implementados para la carga y descarga de cartuchos de efectivo a cajeros automáticos a fin de determinar el nivel de eficacia.✓ Verificar los registros contables relacionadas con el proceso de cajeros automáticos para determinar la razonabilidad de la información financiera correspondiente.
Alcance	Año finalizado al 31 de diciembre 2016, ampliándose a mayo 2017 en aquellas actividades que se consideraron relevantes. Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 5 oficinas regionales (BPT Heredia, BPT Turrialba, BPT Puntarenas, BPT Grecia, BPT Pérez Zeledón) y en oficinas centrales.
Comunicación verbal de los resultados	El informe borrador AF-214-2017 fue discutido con la administración en las siguientes fechas: <ul style="list-style-type: none">• Al ser las 09:00 horas del día 28 de junio del 2017, en las oficinas de la Auditoría Interna, en presencia de los funcionarios Geovanny Rodriguez Castro, Jefe, División Operaciones, Eunice Martínez Trejos, Jefa, Área de Cajeros Automáticos y Geovanny Charpentier Mora, Asistente, Área de cajeros automáticos. Asimismo, participaron los auditores Grettel Alpizar Rojas, Directora de Auditoría Financiera, Alexander Flores Rodríguez, Auditor Supervisor, Auditoría Financiera y Elisa M. Tencio Piedra, Auditor Encargada, Auditoría Financiera; se procedió al análisis, discusión y aceptación de las recomendaciones dirigidas a las referidas dependencias.• Al ser las 03:00 horas del día 28 de junio del 2017, en las oficinas del Área de Administración de Activos, en presencia de Geovanny Charpentier Mora, Asistente Área de cajeros automáticos, Emily Gonzalez Vargas y Walter Solano Madrigal, funcionarios del Área de Administración de Activos; así como los funcionarios de la Auditoría Alexander Flores Rodríguez y Elisa M. Tencio Piedra; se aclaran las dudas relacionadas con la póliza de valores en tránsito; para lo cual se define dar de baja la recomendación N°3

del Informe Borrador y ajustar el alcance de la recomendación N°1 asignada a la División de Operaciones.

- Dado lo anterior, esta Auditoria se comunica vía telefónica y correo electrónico con el Lic. Geovanny Rodríguez Castro, jefe de la División de Operaciones; para lo cual da por aceptadas las modificaciones en el alcance de la recomendación N°1.
- Por otra parte, se analizan, discuten y aceptan, el día 30 de junio del 2017, las recomendaciones N°4, 5, y 9 dirigidas a la Banca de Personas; con los funcionarios Victor Rodríguez Bogantes y Alex Bonilla Monge, jefe y asistente de la misma Dirección; así como también los funcionarios de la Auditoria Interna Alexander Flores Rodríguez y Elisa M. Tencio Piedra.

Ver detalle de Minutas en **Anexo N°5**

Conclusión	<p>Analizado el "Proceso de Administración de cajeros automáticos", se evidenció que la normativa que lo regula es razonable, ya que permite contribuir al sistema de control interno y a la prestación del servicio.</p> <p>Sin embargo, identificamos que el abastecimiento de efectivo a cajeros automáticos (carga y descarga) no es eficiente, ya que no se cuenta con una metodología de cálculo sistemática que defina los niveles óptimos de efectivo, lo que ocasiona que en el 2016, en 289 veces se presentara desabastecimiento de efectivo y en otros casos se están realizando recargas a cajeros que no las requieren.</p> <p>Por otra parte, en un 60% de los casos se identificó que no se aplica una rotación periódica entre los funcionarios titulares y suplentes a cargo de la operativa en cajeros automáticos, lo que podría desmejorar el servicio al cliente e incrementar el riesgo operativo y de fraude.</p> <p>En cuanto a la razonabilidad de los saldos contables, preocupa a esta auditoría que en un 60% de las oficinas visitadas se continúe con la práctica de no revisar los cierres contables de cajeros automáticos, ya que la oportunidad en la identificación de situaciones irregulares podría no ser efectiva. Adicionalmente, se identificó que en el 2016 se aplicaron registros contables de forma inoportuna en oficinas centrales.</p>
-------------------	---

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

II. Resumen de hallazgos

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

Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pág.
A	Debilidades en el abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos	Medio	5
B	Falta de rotación de labores entre operadores suplentes y titulares	Medio	7
C	Más de 6 cajeros automáticos asignados a un solo operador		8
D	Inoportunos registros contables de diferencias por faltantes y sobrantes de cajeros automáticos		9
E	Debilidades en la fiscalización contractual sobre los servicios de mantenimiento a cajeros automáticos		10
F	Falta de revisión de informes de cierres contables de cajeros automáticos		12

III. Observaciones y Recomendaciones

A. Debilidades en el abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos

En los cajeros automáticos, durante el 2016, se realizaron más de 27 millones de retiros (promedio mensual 2.2 millones), por ₡971.888 millones (promedio mensual ₡80.991 millones) donde el proceso de carga y descarga de los mismos, se realiza con base a la experiencia de los operadores de cada una de las oficinas, sin embargo, ese mecanismo presenta debilidades tales como:

- Durante el 2016, en 289 ocasiones¹ (52 oficinas), los cajeros estuvieron fuera de servicio al no disponer de efectivo, por un abastecimiento insuficiente o tardío; lo que incrementa el riesgo reputacional por la suspensión del servicio brindado a través de cajeros automáticos, lo que podría impactar en una pérdida de clientes.
- De los 186 cajeros automáticos que se ubican en las oficinas comerciales, en 142 casos (76%) se realiza más de una apertura semanal² para carga de efectivo. De ellas, 35 (24.6%) se ubican entre 106 y 182 aperturas anuales y el restante entre 53 y 103. Si bien es cierto, cada caso en especial puede tener sus justificaciones, no se cuenta con un análisis técnico que lo respalde. Este comportamiento incrementa el riesgo financiero por el costo del manejo del efectivo (conteo, traslado y costo de oportunidad del dinero); así como el riesgo de robo y asalto ante la frecuente acción de transportar efectivo y la repetida apertura de los cajeros automáticos para brindarles servicio.

¹ Según el Reporte de caídas de servicio suministrado por el Área de cajeros automáticos

² Mínimo establecido en la normativa

Lo anterior, incumple lo definido las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, y que cita:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2."

Las situaciones descritas se presentan debido a que:

- No existe una metodología de cálculo sistemática para definir los niveles óptimos de efectivo que se deben cargar a cada cajero automático. Se aclara, que la División de Riesgo Financiero está desarrollando un plan piloto de una metodología para el establecimiento de necesidades y manejo del efectivo en las bóvedas de las oficinas, el cual, si bien utiliza como insumo los retiros de cajeros automáticos, no considera dentro de su alcance, el efectivo óptimo en estos equipos.
- El Banco tiene la póliza "Seguro de Valores en Tránsito", cuyo artículo 2, inciso H establece la cobertura de pérdidas y/o destrucción de valores a causa de robo en cajeros automáticos, para la cual se tiene previsto un monto de \$5 mil millones a nivel nacional, cuya modalidad varió con la última renovación, sin que exista una subdivisión por cajero. Sin embargo, como control interno se mantienen límites máximos de cobertura por cajero automático cuyos rangos de cobertura oscilan entre \$12 y \$120 millones por cajero; lo cual incide en los abastecimientos de efectivo a los cajeros automáticos.
- La norma de operación "Abastecimiento de Efectivo y Operatividad a Cajeros Automáticos", código ACA-PROC-37, que aplica para Oficinas Regionales, no es clara en definir lo que se considera como nivel óptimo de efectivo; y a su vez genera errores de interpretación ya que indica que "...Se debe realizar como mínimo un abastecimiento completo de efectivo a la semana a cada cajero automático..." y por otra parte establece que se realice cuando se requiere "los agregados se deben realizar, cuando se requieran, por un alto consumo de efectivo o para optimizar el saldo de efectivo en el cajero automático, caso contrario si el cajero automático posee un nivel óptimo de efectivo no se deben realizar agregados innecesarios..."

Dichas situaciones, podrían impactar en el manejo eficiente del efectivo con el consecuente riesgo financiero para la institución.

Recomendaciones
Para: División de Operaciones Administrativas ✓

1. Gestionar en coordinación con la Dirección de Riesgo Corporativo, el diseño, documentación e implementación de una metodología de cálculo para definir el nivel óptimo de efectivo para el abastecimiento de cajeros automáticos, que al menos utilice datos cuantitativos y cualitativos, como el análisis histórico transaccional y comportamiento de la demanda para cada cajero automático.

Una vez definida dicha metodología, revisar los montos máximos establecidos por cajero automático y comunicar a las instancias pertinentes; tales como el Área de Administración de Activos y oficinas regionales.

Fecha cumplimiento: 31/01/2018	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
--------------------------------	------------------------	--------

180

Para: Área de Cajeros Automáticos ✓

2. Revisar, ajustar e incorporar las modificaciones correspondientes en los procedimientos "Abastecimiento de Efectivo y Operatividad a Cajeros Automáticos" ACA-PROC-37, "Servicio Diario Cajeros Automáticos" ACA-PROC-24, "Monitoreo de Cajeros Automáticos" ACA-PROC-18 y demás normativa aplicable; considerando la definición del nivel óptimo de efectivo y actividades necesarias para el adecuado abastecimiento de efectivo a los cajeros.

Fecha cumplimiento: 30/09/2017	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
--------------------------------	------------------------	--------

57

B. Falta de rotación de labores entre operadores titulares y personal capacitado para ejercer funciones de operador.

No existe rotación de labores entre operadores titulares y funcionarios capacitados para ejercer estas funciones, ello se evidencia en el análisis del "Reporte de operadores autorizados" suministrado por el Área de cajeros automáticos, donde identificamos que:

- En 36 oficinas (60% del total) no se dieron cambios de operador autorizado por motivo de rotación durante el 2016.
- En 10 oficinas (16,6% del total) se dio cambio de operador autorizado, sólo 1 vez, durante el año 2016, por motivo de rotación.

Lo anterior, incumple lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, que disponen en lo pertinente:

"2.5.4 Rotación de labores

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida."

Esto se origina por cuanto la Administración no ha definido las actividades de control necesarias para aplicar una rotación del personal entre operadores de cajeros automáticos titulares y funcionarios capacitados para ejercer estas funciones; de forma que no exista concentración en los operadores titulares, y que en ausencia de estos, se continúe con la operativa. A su vez con el fin que los operadores formados no olviden las capacitaciones recibidas y pongan en práctica las actividades relacionadas con la operativa de abastecimiento a los cajeros automáticos.

Esta situación incrementa el riesgo operativo y podría desmejorar el servicio al cliente en caso de ausencia del funcionario, situación que se materializó en el caso de BPT Turrialba, cuando ante incapacidad del titular, el funcionario que lo sustituyó no recordaba cómo realizar su gestión, por lo que se tuvo que recurrir al Área de Cajeros Automáticos.

Recomendación

Para: Dirección Banca de Personas ✓

3. Diseñar, documentar e implementar los mecanismos de control pertinentes y definir las actividades necesarias para aplicar una rotación del personal entre operadores de cajeros automáticos titulares y suplentes; de forma que no exista concentración de funciones en los operadores titulares, que en ausencia de este, se continúe con la operativa; así como también que los operadores suplentes no olviden las capacitaciones recibidas y pongan en práctica las actividades relacionadas con la operativa de abastecimiento a los cajeros automáticos.

Fecha cumplimiento: 31/09/2017

Nivel de Riesgo: Medio ✓

TR: CI ✓

57

C. Más de 6 cajeros automáticos asignados a un solo operador

En un 53% de los BP Totales, los operadores de cajeros automáticos tienen asignados entre 7 y 12 cajeros (Ver **Anexo 1**), lo cual se considera excesivo de acuerdo al estudio de cargas de trabajo elaborado por la División Gestión de Calidad en marzo 2015, por el caso de BPT Liberia, que reflejó que máximo eran 6.

Esta situación se presenta porque no se ha revisado las cargas de trabajo de los operadores a nivel nacional y por ende tampoco se han analizado criterios relacionados con la distribución geográfica de los cajeros, desplazamientos y movimientos de las zonas, funciones asignadas para la operativa de abastecimiento, entre otros aspectos.

Lo anterior, podría incumplir lo regulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, y que cita:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2."

Dicha situación podría generar debilidades en la operativa realizada para la debida atención de los cajeros, como se materializó en el caso de la oficina BPT Heredia, donde identificamos cierres contables sin la evidencia de su revisión, falta de investigación de diferencias por faltantes y sobrantes, y caídas de servicio por desabastecimiento de efectivo en 28 ocasiones durante el 2016. Adicionalmente, se podría generar errores en la atención de los cajeros automáticos, y una desmejora en el servicio e incrementar el riesgo de fraude.

Recomendación**Para: Dirección Banca de Personas** ✓

4. Coordinar y asegurarse que se realice la revisión de cargas de trabajo de los operadores de cajeros automáticos a nivel nacional, requiriendo que al menos se incorporen criterios relacionados con la distribución geográfica de los cajeros, desplazamientos y movimientos de las zonas, funciones asignadas para la operativa de abastecimiento; así como también se actualicen las asignaciones actuales conforme la instalación y traslado de los mismos.

Fecha cumplimiento: 31/12/2017

Nivel de Riesgo: Bajo ✓

TR: CI ✓

149

D. Inoportunos registros contables de diferencias por faltantes y sobrantes de cajeros automáticos

Las diferencias de efectivo, reflejadas en los cierres diarios de los cajeros automáticos administrados por el Área de Cajeros Automáticos, de enero a octubre 2016, fueron registradas contablemente en noviembre y diciembre 2016 (ver detalle de ejemplos en **Anexo 2**).

Esta situación incumple lo establecido en el procedimiento Confección de Informes Contables- ACA-PROC-08 que indica:

"El Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias o personal designado, diariamente debe realizar los siguientes registros en el Sistema T24:

- Los "FT" del total de los retiros de efectivo con Tarjetas de Crédito Visa Popular y el total de los retiros con tarjetas de Otros Centros Visa.

- Los "FT" de las diferencias generadas en la Bóveda Cajeros Automáticos producto de la revisión de las Descargas de Efectivo contra el dato registrado en la "Bóveda Tránsito" en el Sistema T24 por cada abastecimiento de efectivo al cajero automático.

- Cuando en el Informe Individual Contable refleje un sobrante, debe realizar el "FT". Este ajuste se realiza debitando la Cuenta Interna del Cajero Automático y se acredita la Cuenta de Ingresos del Área Cajeros Automáticos.

- Cuando en el Informe Individual Contable refleje un faltante, se debe realizar el ajuste mediante dos registros "FT". El primer ajuste se realiza debitando la Cuenta de Gasto del Área Cajeros Automáticos y acreditando la Cuenta Interna del Cajero Automático; luego se realiza el segundo "FT" con el cual se registra a la Cuenta de Orden. El segundo "FT" en el Sistema T24, se debita la Cuenta de Faltante Individual del Cajero Automáticos y se acredita la Cuenta de Orden Individual de Área Cajeros Automáticos. El subrayado no forma parte del texto original

Esta situación representa una omisión injustificada del personal designado en el Área de Cajeros Automáticos, ya que según lo comentado por la Lic. Eunice Martínez Trejos, Jefa del Área de Cajeros Automáticos, esto se presentó debido a una depuración realizada contablemente. No obstante, impacta la presentación y revelación de la información financiera. Al respecto se registraron ø127.233.000 de ingresos (cuenta 5399910079) y 9.902.000 de gastos (cuenta 4399919927).

Recomendación

Para: Área de Cajeros Automáticos

5. Instruir y asegurarse que se cumpla con lo establecido en el procedimiento Confección de Informes Contables- ACA-PROC-08, en cuanto a la aplicación diaria de los faltantes y sobrantes para que se registren contablemente.

Fecha cumplimiento: 31/07/2017

Nivel de Riesgo: Bajo

TR: CI

1 día

E. Debilidades en la fiscalización contractual sobre los servicios de mantenimiento a cajeros automáticos

En la fiscalización del contrato N°285-2013 "Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con repuestos para Cajeros Automáticos del Banco Popular marca Interbol IX, G5, así como la marca Opteva - Consumo por Demanda", se determinan las siguientes debilidades:

- a. Errores en 30 comprobantes de servicio; es decir en el 46,8% de la muestra (ver detalle en **Anexo 3**):
 - En el 25% de los comprobantes verificados no indican la hora del reporte
 - En el 22% de los casos indican la hora incorrecta del reporte.

Lo que incumple el procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Cajeros Automáticos Área Metropolitana, código PRO-7-1-2-1-16, que establece:

"En los primeros 15 días del mes hábil siguiente debe presentar a la Jefe (a) del Área Cajeros Automáticos un informe de los reportes realizados, si se presentaron incumplimientos de plazos en la prestación del servicio, motivo del incumplimiento, casos que requieren penalización y adjuntar el archivo, así como los casos en que los comprobantes de servicios no ingresaron correctamente para que se tomen las acciones que corresponda." El subrayado no forma parte del texto original

b. El archivo en Excel utilizado para el control de mantenimiento, presenta las siguientes inconsistencias:

- No se incorpora información sobre el cumplimiento del plazo de atención del mantenimiento preventivo. Ello, pese a que es requerido para verificar si aplica o no multas.
- Refleja 40 series de cajeros repetidos de 2 a 3 veces en distintos cajeros y 49 números de cajeros que contienen de 2 a 3 series distintas. (Ver **Anexo 4**).

Dicha situación incumple lo establecido en el contrato N°285-2013, apartado Controles para la evaluación de la calidad del servicio, que indica:

"EL BANCO mantendrá una serie de controles a "EL CONTRATISTA", con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados, especialmente en la que se refiere al mantenimiento correctivo y preventivo, dentro de ellos:

- *Reporte de atención del mantenimiento preventivo*
- *Reporte de atención del mantenimiento correctivo*
- *Inspección de actividades: eventualmente el fiscalizador del contrato por parte de "EL BANCO" realizará una verificación en sitio de las actividades realizadas por parte de "El contratista".*

Esto se presenta por una omisión injustificada del fiscalizador, por cuanto los comprobantes de servicio con debilidades contienen el visto bueno por parte del Banco, lo que podría conllevar errores en la aplicación de multas y/o en la toma de decisiones.

Recomendaciones

Para: Área de Cajeros Automáticos ✓

6. Instruir y verificar que los funcionarios que aprueban el servicio recibido mediante la firma del comprobante revisen a cabalidad que la información incluida sea correcta.

Fecha cumplimiento: 31/08/2017 Nivel de Riesgo: Bajo ✓ TR: CI ✓

27

7. Realizar las modificaciones en el archivo de Excel utilizado para el control del mantenimiento preventivo y correctivo de cajeros automáticos, de forma que se considere al menos lo siguiente:

- a. Incorporación de los datos que permitan verificar el cumplimiento de plazo de atención en el mantenimiento preventivo.
- b. Verificación de los números de series y números de cajeros.

Fecha cumplimiento: 31/08/2017 Nivel de Riesgo: Bajo ✓ TR: CI ✓

27

F. Falta de revisión de informes de cierres contables de cajeros automáticos

En el 60% de las oficinas visitadas se evidenció que los cierres contables de cajeros automáticos, carecen de las firmas y sellos del revisor respectivo; lo que incumple el procedimiento Confección de Informe Contable, código ACA-PROC-30, que establece en el inciso 2:

"El Coordinador de Plataforma de Servicios o personal designado procede a realizar una verificación completa del Informe Individual Contable contra los reportes adjuntos que sustentan dicho informe (Reporte Montos y Cantidades por ATM. Si se encuentran inconsistencias en el Informe Contable Individual, devuelve al Operador de Cajero Automático o personal designado para su corrección; de lo contrario si todo está correcto **procede a firmar y sellar para su respectivo trámite...**"

Esta situación se presenta por una omisión injustificada del personal de esas oficinas; lo que incrementa el riesgo de fraude y errores en la información financiera, por alteración de los datos del cierre contable.

Recomendación

Para: Dirección Banca de Personas /

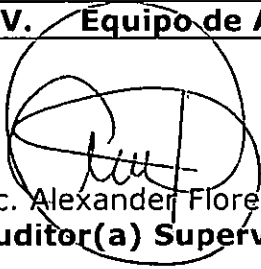
8. Gestionar con las Divisiones Regionales para que instruyan y se aseguren que en las oficinas regionales se cumpla con el inciso 2 del Procedimiento "Confección de Informe Contable", código ACA-PROC-30; de forma que el coordinador de plataforma de servicios o personal designado proceda a realizar la verificación completa del Informe Individual Contable contra los reportes adjuntos que lo sustentan. Asimismo, informar a los responsables de realizar esta actividad que se adoptarán las acciones disciplinarias que correspondan en caso de que se adviertan incumplimientos de similar naturaleza.

Fecha cumplimiento: 31/08/2017

Nivel de Riesgo: Bajo /

TR: CI /

IV. Equipo de Auditoria



Lic. Alexander Flores Rodríguez
Auditor(a) Supervisor



Licda. Elisa Tencio Piedra
Auditor(a) Encargado

Anexo 1
Detalle cantidad de cajeros por operador en BP Totales

Oficina	Cantidad de cajeros	Oficina	Cantidad de cajeros
BP Total Heredia ³	12	BP Total Alajuela	6
BP Total Liberia ⁴	10	BP Total San Carlos	6
BP Total Nicoya	9	BP Total Turrialba	6
BP Total San Ramón	9	BP Total Cañas	5
BP Total Grecia	8	BP Total Ciudad Neilly	5
BP Total Limón	8	BP Total Puriscal	5
BP Total Guápiles	7	BP Total Santa Cruz	4
BP Total Perez Zeledón	7	BP Total Cartago	3
BP Total Puntarenas	7		
PROMEDIO: 7			

Fuente: Elaboración propia basado en información suministrada por el Área de cajeros automáticos

Resumen cantidad de cajeros por operador en BP Totales

Cantidad de cajeros por operador	Cantidad de oficinas	%
12	1	6%
10	1	6%
9	2	12%
8	2	12%
7	3	18%
6	3	18%
5	3	18%
4	1	6%
3	1	6%

Fuente: Elaboración propia basado en información suministrada por el Área de cajeros automáticos

³ Cabe indicar que según lo comentado por la Lic. Eunice Martínez Trejos, jefa del Área de Cajeros Automáticos, para las oficinas BPT Heredia y BPT Liberia se aprobaron 2 plazas para ejercer las funciones de operador de cajeros automáticos.

⁴ Como parte de la recomendación N°5 del Informe de Auditoría Interna AIES-02-2014, la Dirección de la Gestión realizó un estudio de cargas de trabajo dirigido a la oficina BP Total Liberia identificándose que, para este caso, un operador de cajeros automáticos puede atender en promedio 6 cajeros considerando los desplazamientos y movimientos de la zona.

Anexo 2
Diferencias generadas en cierres de cajeros automáticos

N° de cajero	Fecha de carga	Fecha de descarga	Monto en colones	Tipo de diferencia
124	13/01/2016	16/01/2016	840.000	Sobrante
106	16/01/2015	19/01/2016	50.000	Faltante
123	03/02/2016	11/02/2016	150.000	Sobrante
4000	25/02/2016	29/02/2016	300.000	Faltante
100	01/03/2016	03/03/2016	788.000	Sobrante
2301	01/03/2016	07/03/2016	360.000	Faltante
121	14/04/2016	19/04/2016	1.660.000	Sobrante
127	30/03/2016	02/04/2016	1.320.000	Faltante
3800	26/04/2016	06/05/2016	300.000	Sobrante
160	30/04/2016	13/05/2016	70.000	Faltante
141	27/05/2016	02/06/2016	915.000	Sobrante
120	02/06/2016	15/06/2016	10.000	Faltante
148	16/06/2016	15/06/2016	1.976.000	Sobrante
1800	14/07/2016	29/07/2016	853.000	Faltante
153	13/08/2016	26/08/2016	832.000	Sobrante
2300	04/08/2016	12/08/2016	165.000	Faltante
118	12/09/2016	14/09/2016	1.023.000	Sobrante
142	16/09/2016	28/09/2016	106.000	Faltante
169	01/09/2016	22/10/2016	1.153.000	Sobrante
151	03/10/2016	14/10/2016	120.000	Faltante
10602	15/02/2016	30/11/2016	1.137.000	Sobrante
166	07/11/2016	21/11/2016	140.000	Faltante
2604	08/12/2016	14/12/2016	2.000.000	Sobrante
127	08/12/2016	09/12/2016	2.000.000	Faltante

Fuente: Elaboración propia basado en cierre de cajeros automáticos.



Anexo 3
Comprobantes de servicio que no indican la hora del reporte de mantenimiento correctivo

# ATM	FECHA DE ATENCION	N. HOJA DE SERVICIO
7602	05/10/2016	70186
153	17/10/2016	72091
150	18/10/2016	71988
152	18/10/2016	71989
169	24/10/2016	71994
13300	05/11/2016	73314
106	16/11/2016	73652
109	16/11/2016	73651
110	21/11/2016	73348
805	06/12/2016	73923
806	06/12/2016	73924
802	06/12/2016	73926
10900	06/12/2016	72385
3300	07/12/2016	73684
2104	16/12/2016	72400
11600	28/12/2016	73939

Fuente: Elaboración propia tomado de información suministrada por el Área de cajeros automáticos

Comprobantes de servicio que indican la hora incorrecta del reporte

# ATM	FECHA DE ATENCION	N. HOJA DE SERVICIO
805	03/11/2016	72491
109	04/11/2016	73313
6601	05/11/2016	72992
106	21/11/2016	73349
106	22/11/2016	73350
1300	23/11/2016	72135
702	05/12/2016	73476
8802	08/12/2016	73487
8800	08/12/2016	73486
148	14/12/2016	73932
11300	14/12/2016	73933
1303	17/12/2016	74163
3300	21/12/2016	74170
4701	27/12/2016	73282

Fuente: Elaboración propia tomado de información suministrada por el Área de cajeros automáticos

Anexo 4
Series de cajeros repetidos de 2 a 3 veces por cajero

SERIE	CAJERO	SERIE	CAJERO	SERIE	CAJERO	SERIE	CAJERO
2899	2200	30706	602	51476	124	30662	600
	2204		1406		2202		601
26187	3100	30748	201	52094	1507	30685	703
	11600		3300		1705		706
26190	2600	34384	202	52096	3201	30709	2502
	2604		204		202		2504
	3660	200	204		34375	4200	
26196	142	34798	205	107911	1506	34812	4201
	160		200		1701		1300
29375	1505	34801	205		3200	1301	
	9200		34809	1404	113	51470	2400
30655	706	34816		1407	114	2403	
	9800		1402	5100	52091	2100	
30658	790	35010	10900	5101	2101		
	7900		170	3321927	114	3321916	1300
30665	706	38123	1701	144	1303		
	2900		10400	3321930	5100		
30675	500	40602	13500	5101			
	5000		10300	3321938	2600		
30691	2504	40606	10301	2604			
	12100		10300	3321943	169		
30700	202		10301	2201			
	3302						

Fuente: Elaboración propia tomado de información suministrada por el Área de cajeros automáticos

Números de cajeros que contienen de 2 a 3 series distintas

CAJERO	SERIE	CAJERO	SERIE	CAJERO	SERIE	CAJERO	SERIE
101	308201	204	34384	1802	30947	6000	30103
	3308201		52096		52094		30703
113	290	205	34798	2200	2899	6500	30666
	2901		34801		52087		41642
	108309		34798	2201	52089	8500	30674
114	8309	304	30701	2202	3321943	9100	40601
	108309		41539		51476		52017
	3321927		30662		3321935		52097
118	30692	601	30663	2300	20044	9800	30655
	30962		30655		20048		39066
125	321926	706	30665	2504	30671	10300	40602
	3321926		39068		30691		40606
		804	40599		26190		40602
130	3504	1300	34812	2600	3321938	10301	40606
	35014						
132	8362	1301	3321916	2604	26190	10900	30670
	108362		34812		3321938		34816
158	26204	1404	34815	3601	40604	11000	30664
	26208		2902		40684		35126
160	26192	1502	34809	4200	34375	11600	26187
	26196		3321940		34383		108308
200	34798	1701	3321970	4400	330819	13300	103308
	34801		35010		3308195		24574
201	30748	1705	107911	5100	3308200		24874
	34382		35039		3321930		
202	30700	1801	52094	5101	3308200		
	34384		30941		3321930		
	52096		30947				

Fuente: Elaboración propia tomado de información suministrada por el Área de cajeros automáticos

Anexo N°5
Minutas
Minuta de reunión de discusión
Informe Borrador



Página 1 de 4

“Proceso de Administración de Cajeros Automáticos”

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 28 de junio de 2017, en las oficinas de la Auditoría Interna, con la participación de los siguientes funcionarios:

Representantes de la Administración

- Geovanny Rodríguez Castro, Jefe División Operaciones
- Eunice Martínez Trejos, Jefa Área de Cajeros Automáticos
- Geovanny Charpentier Mora, Asistente Área de cajeros automáticos

Representantes de la Auditoría Interna

- Grettel Alpizar Rojas, Directora Auditoría Financiera
- Alexander Flores Rodríguez, Auditor Supervisor, Auditoría Financiera
- Elisa M. Tencio Piedra, Auditor Encargada, Auditoría Financiera

El propósito de esta reunión es analizar, discutir y aceptar las observaciones expuestas en el informe borrador del Proceso de Administración de Cajeros Automáticos AF-214-2017.

A. Debilidades en el abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos **Riesgo Medio**

Eunice indica que la cantidad de aperturas está relacionado con el consumo de efectivo y estacionalidad, por lo que esto no significa que exista riesgo de robo y asalto; ya que la responsabilidad es de la unidad transportadora. Grettel informa que se hizo el análisis de las aperturas de los cajeros y si bien hay justificaciones observamos que no hay una metodología para el abastecimiento de efectivo, ni estrategias establecidas previamente.

Geovanny Rodríguez coincide que el tema de numerario de billetes es complejo y la gestión con la transportadora de valores. No obstante sí se puede brindar los insumos para la definición de la metodología.

Respecto las pólizas Geovanny R. indica que la subdivisión de la póliza por cajeros es importante para la definición del nivel óptimo de efectivo.

Ambas partes coinciden que el nivel óptimo no debe ser un monto específico para todos los cajeros. No es solo efectivo, sino que esté funcionando.

Eunice indica que el procedimiento “Servicio Díaño Cajeros Automáticos” no indica el tema de abastecimiento, dado que esto le corresponde a la Unidad de Monitoreo; por lo que esta Auditoría señala que va a revisar este procedimiento.

Eunice indica que se espera que el switch esté para marzo 2018, y esto representa la prioridad N°1.


Se acuerdo eliminar el último párrafo de la recomendación N°1, dado que se considera como parte de las recomendaciones N°2 y N°3.

No hay comentarios adicionales.

Número de recomendación: 1

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/01/2018

Funcionario que define la fecha: Geovanny Rodríguez Castro

	Minuta de reunión de discusión Informe Borrador	Página 2 de 4
---	--	---------------

Número de recomendación: 2

Fecha y plazo de cumplimiento: 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Eunice Martínez Trejos

Número de recomendación: 3
Se va a valorar con el Área de Administración de Activos.

Fecha y plazo de cumplimiento: XXXX/XXXX
Funcionario que define la fecha: Eunice Martínez Trejos

B. Falta de rotación de labores entre operadores suplentes y titulares Riesgo: Medio

Número de recomendación: 4

Eunice indica que en los BP Totales, se va a cambiar la palabra "suplente" como "persona capacitada". Además se justifica que no tenía accesos, porque para esto se tienen mecanismos de control.

Geovanny indica que la recomendación es válida pero debe ser dirigida a la Banca de Personas, porque el control está descentralizado en las oficinas. Por lo que esta Auditoría señala que va a valorar con la Banca de Personas.

No hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: XXXX/XXXX
Funcionario que define la fecha: Geovanny Rodríguez Castro

D. Inoportunos registros contables de diferencias por faltantes y sobrantes de cajeros automáticos Riesgo: Bajo

Número de recomendación: 5

Eunice indica que el procedimiento indicado ya no está vigente, ya que recientemente se actualizó. Indica que por el proceso de depuración se identificaron y se hicieron los registros.

No hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/07/2017
Funcionario que define la fecha: Eunice Martínez Trejos

E. Debilidades en la fiscalización contractual sobre los servicios de mantenimiento a cajeros automáticos Riesgo: Medio

Número de recomendación: 6

Eunice indica que son descuidos del compañero y se van a realizar reuniones con el contratista. Si podrían tener series repetidas, pero se va a revisar.

No hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/08/2017
Funcionario que define la fecha: Eunice Martínez Trejos

Número de recomendación: 8

Fecha y plazo de cumplimiento: 31/08/2017

Funcionario que define la fecha: Eunice Martínez Trejos

Al ser las 10:40 horas, finaliza la reunión celebrada para el informe verbal de los resultados emitidos en el estudio de Administración de cajeros automáticos

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Geovanny Rodríguez Castro		
Jefe División de Operaciones	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha 28/06/17

Eunice Martínez Trejos		
Jefa Área de Cajeros Automáticos	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha 28/06/17

Geovanny Charpentier Mora		
Asistente Área de cajeros automáticos	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha 28/06/17

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Grettel Alpizar Rojas		
Directora Auditoría Financiera	Firma	Fecha 28/06/17

Alexander Flores Rodríguez		
Supervisor Auditoría Financiera	Firma	Fecha 28/06/17

Elisa M. Tencio Piedra		
Encargada Auditoría Financiera	Firma	Fecha 28/06/17

“Proceso de Administración de Cajeros Automáticos”

Reunión iniciada a las 03:00 horas del día 28 de junio de 2017, en las oficinas del Área de Administración de Activos, con la participación de los siguientes funcionarios:

Representantes de la Administración

- Geovanny Charpentier Mora, Asistente Área de cajeros automáticos
- Emily Gonzalez Vargas, Jefa Área Administración de Activos
- Walter Solano Madrigal, Área Administración de Activos

Representantes de la Auditoría Interna

- Grettel Alpizar Rojas, Directora Auditoría Financiera
- Alexander Flores Rodríguez, Auditor Supervisor, Auditoría Financiera
- Elisa M. Tencio Piedra, Auditor Encargada, Auditoría Financiera

El propósito de esta reunión es aclarar las dudas relacionadas con la póliza de valores en tránsito citada en el informe borrador del Proceso de Administración de Cajeros Automáticos AF-214-2017.

A. Debilidades en el abastecimiento de efectivo en cajeros automáticos *Riesgo Medio*

Walter señala que efectivamente se cambió la modalidad de aseguramiento de la póliza de valores en tránsito que se mantenía anteriormente, ya que ahora no es individualizada por cajero, sino es global para cubrir todo el Banco. Por su parte el Área de Administración de Activos solicita al Área de Cajeros Automáticos la subdivisión del monto de esta póliza por cada cajero automático para efectos de control interno.

Si no se comunica a las oficinas que existe un tope, estas podrían sobrecargar los cajeros, lo cual conllevaría a un riesgo transaccional. Anualmente se reporta al INS las oficinas y los cajeros automáticos con los montos límites de abastecimiento para evidenciar que el monto de la póliza es acorde.


La recomendación N°3 se daría de baja y se incorporaría el tema relacionado con las pólizas en la recomendación N°1.

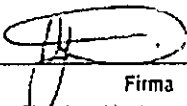
No hay comentarios adicionales.

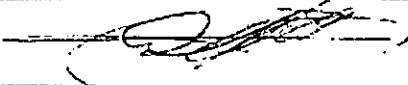
Al ser las 03:15 horas, finaliza la reunión celebrada para el informe verbal de los resultados emitidos en el estudio de Administración de cajeros automáticos

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

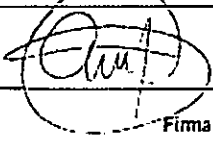
Emily Gonzalez Vargas				28/06/2017
Jefa Área de Administración de Activos	Firma	*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*		Fecha


Walter Solano Madrigal		
 Firma		28-6-17
Área de Administración de Activos	*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha

Geovanny Charpentier Mora		
 Firma		28/06/17
Asistente Área de cajeros automáticos	*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Gretel Alpizar Rojas		
N/A Firma		N/A
Directora Auditoría Financiera		Fecha

Alexander Flores Rodríguez		
 Firma		28/06/17
Supervisor Auditoría Financiera		Fecha

Elisa M. Tencio Piedra		
 Firma		28/06/17
Encargada Auditoría Financiera		Fecha

	Minuta de reunión de salida	Página 1 de 2
---	------------------------------------	---------------

"Proceso de Administración de Cajeros Automáticos"

Reunión iniciada vía telefónica a las 09:00 horas del día 30 de junio de 2017, con la participación de los siguientes funcionarios:

Representantes de la Administración

- Víctor Rodríguez Bogantes, Dirección Banca de Personas
- Alex Bonilla Monge, Dirección Banca de Personas

Representantes de la Auditoría Interna

- Alexander Flores Rodríguez, Auditoría Financiera
- Elisa M. Tencio Piedra, Auditoría Financiera

El propósito de esta reunión es analizar, discutir y aceptar las observaciones expuestas en el informe borrador del Proceso de Administración de Cajeros Automáticos AF-214-2017.

B. Falta de rotación de labores entre operadores suplentes y titulares **Riesgo**
Bajo

Número de recomendación: 4

Alex Bonilla indica que se generará una instrucción para todas aquellas oficinas comerciales donde los cajeros automáticos son operados por funcionarios del negocio. En donde se les solicitara a sus jefaturas valorar realizar rotaciones del operador de cajeros automáticos al menos una vez por semestre. Adicionalmente se le instruirá a la jefatura de cada oficina, que en los casos donde se dificulte realizar la rotación se debe asegurar que haya una persona capacitada para asumir el puesto de operador si se requiere.

Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de setiembre 2017

Funcionario que define la fecha: Víctor Rodríguez Bogantes

C. Más de 5 cajeros automáticos asignados a un solo operador **Riesgo**
Bajo

Número de recomendación: 5

Alex Bonilla comenta que cada oficina tiene sus particularidades y aspectos que se deben considerar, por ejemplo los desplazamientos entre los distintos cajeros, por lo que esta Auditoría afirma que el caso de la oficina BP Total Liberia se ha tomado sólo como referencia; y efectivamente existen factores que podrían variar, de ahí la importancia de la realización del estudio de cargas de trabajo para las demás oficinas.

Al respecto Alex indica que ha conversado y enviado solicitud a Control Gestión Calidad a fin de solicitar su colaboración en la elaboración del estudio y definir el tiempo para su atención.

Gestión de Calidad indica que hasta no tener aprobación de la Subgerencia General de Negocios para tramitar el estudio solicitado y proceder con la definición de prioridad, no pueden establecer fechas de atención. Basados en lo anterior se toma la decisión de establecer la fecha de atención al 31 de diciembre del 2017.

No hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de diciembre 2017

Funcionario que define la fecha: Víctor Rodríguez Bogantes

	Minuta de reunión de salida	Página 2 de 2

F: Falta de revisión de informes de cierres contables de cajeros automáticos. Riesgo: Bajo

Número de recomendación: 9

Alex Bonilla indica que la Banca de Personas coordinara con las Divisiones Regionales para que instruya a las oficinas comerciales el cumplimiento del procedimiento denominado "Confección de Informe Contable". Adicionalmente sugiere solicitar al Área Centro de Servicio de Soporte Regional (control interno) la inclusión de la revisión, firma y sello del informe contable como parte de la guía operativa de control interno; esto con el fin de cumplir con el aseguramiento de la recomendación e implementar el control periódico. Para lo cual esta Auditoría considera razonable la gestión.

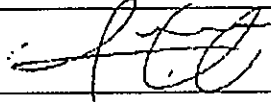
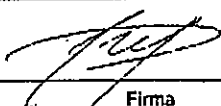
No hay comentarios adicionales.

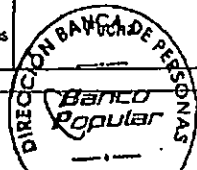
Fecha y plazo de cumplimiento: 31 de Agosto 2017
Funcionario que define la fecha: Victor Rodríguez Bogantes

Al ser las 09:30 horas, finaliza la reunión celebrada para el informe verbal de los resultados emitidos en el estudio de Administración de cajeros automáticos

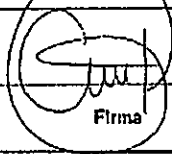

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Victor Rodríguez Bogantes			
Dirección Banca de Personas	Firma	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	
Alex Bonilla Monge			
Dirección Banca de Personas	Firma	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	



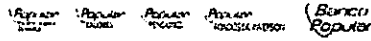
REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Alexander Flores Rodríguez				30/06/17
Auditoría Financiera	Firma	Fecha		
Elisa M. Tencio Piedra				30/06/2017
Auditoría Financiera	Firma	Fecha		

EMAIL CLIENT INTERFACE: RE: Recomendación N°1 y N°3 Informe Borrador AF-214-2017 - Mensaje (HTML)
Includes navigation icons, recipient name (Giovanny Rodríguez Castro), and subject line.

Elsa: Buenas tardes, de acuerdo con lo indicado y conversado al respecto de la recomendación 1 y 3.

Lic. Giovanni Rodríguez Castro, MBA
Jefe, División de Operaciones
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
grodriquez@bp.filer Tel.: 2104-7426



BRUNSTADT - Para mayor información consulte el sitio web de la institución.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DEL BANCO POPULAR...

CONFIDENTIALITY NOTICE: THE INFORMATION CONTAINED IN THIS DOCUMENT IS CONFIDENTIAL AND FOR THE EXCLUSIVE USE OF BANCO POPULAR...

EMAIL CLIENT INTERFACE: RE: Recomendación N°1 y N°3 Informe Borrador AF-214-2017 - Mensaje (HTML)
Includes navigation icons, recipient name (Giovanny Rodríguez Castro), and subject line.

De: Elsa Magdaña Tencho Piedra
Enviado el miércoles 18 de junio de 2017 04:10 p.m.
Para: Giovanni Rodríguez Castro <grodriquez@bp.filer>
CC: Eunice Martínez Trejos <emartinez@bp.filer>; Geovanny Charpentier Mora <gcharpentier@bp.filer>; Alexander Flores Rodríguez <aflores@bp.filer>; Gretel Alpar Rojas <gajuar@bp.filer>
Asunto: Recomendación N°1 y N°3 Informe Borrador AF-214-2017

Buenas tardes Geovanny,

De acuerdo a lo conversado telefónicamente y con base en la reunión mantenida con el Área de Administración de Activos (adjunto minuta) realizada con el objetivo de aclarar las dudas sobre los alcances de la póliza de valores en tránsito; hemos acordado eliminar la recomendación N°3 dirigida al Área de cajeros automáticos y ajustar la redacción a la recomendación N°1 dirigida a la División de Operaciones; dado que si bien la modalidad de la póliza cambió, los montos establecidos por cada cajero son un mecanismo de control interno. No obstante estos montos podrían variar una vez efectuados los análisis transaccionales y demás aspectos que conllevarían el establecimiento de la metodología del nivel óptimo de efectivo.

Así mismo, la recomendación quedaría de la siguiente manera:

Testear en coordinación con la Dirección de Riesgo Corporativo, el diseño, documentación e implementación de una metodología de cálculo para definir el nivel óptimo de efectivo para el abastecimiento de cajeros automáticos, que al menos utilice datos cuantitativos y cualitativos, como el análisis histórico transaccional y comportamiento de la demanda para cada cajero automático.

Una vez definido dicha metodología, revisar los montos mínimos establecidos por cajero automático y comunicar a las instancias pertinentes; tales como el Área de Administración de Activos y oficinas regionales."

Agradezco la respuesta al presente correo a fin de documentar en nuestros papeles de trabajo.

Saludos,

Elsa M. Tencho Piedra
Auditoría Interna

