

04 de mayo de 2009

Desarrollo Humano y Organizacional

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

En cumplimiento a lo establecido en el inciso e, artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE presento informe final de la Gestión como Coordinador de la Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos

Presentación:

Debido al cierre de la Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en Barrio los Ángeles, Parada de autobuses a Puntarenas, San José, hago referencia a los siguientes puntos

- Tiempo laborado como Coordinador de Ventanilla
- Estado de la Autoevaluación de control interno al momento del cierre de la oficina
- Cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión emitió la Auditoría interna del banco
- Aspectos relacionados con el cierre de la oficina



## **Tiempo laborado como Coordinador de la Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos**

Labore en el puesto de coordinador de la Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos desde el 17 de Septiembre de 2007 hasta el día 5 de Marzo del 2009, fecha en que se entrego el local alquilado por el Banco Popular a la empresa Empresarios Unidos de Puntarenas.

Esta ventanilla de servicios contaba con tres funcionarios del banco, mi persona y dos asesores de servicio financieros que fueron trasladados uno a la Ventanilla de Servicios Carit (Alejandra Delgado Montoya) y otro al Centro de Servicios Financieros (Rodolfo Gómez Barquero).

Después de la fecha de entrega del local fui trasladado a la Ventanilla de Servicios Carit como asesor de crédito, pero por aspiraciones personales puse mi renuncia y deje de trabajar para la institución el día 6 de abril del 2009.

## Estado de la autoevaluación de control interno

En la última autoevaluación de control interno se logro bajar la calificación de un 16% en la última evaluación de Auditoria Interna a un 5% en la última autoevaluación de control interno

Medidas incumplidas según Auditoria Interna		Resultado autoevaluación			Estado Actual	
Código	Medida	Res p.	Comentario	Fecha	Controles Establecidos, Evidencia del cumplimiento/Planes de Acción o Acciones Correctivas	Fecha Cumplimiento Planes Acción o Acciones Correctivas
1-7-0	¿Se realiza inventario físico de mobiliario y equipo al meno cada doce meses y se emite un acta con los resultados, la cual muestre nombre y firma de los funcionarios participantes y del nivel gerencial; se concilia contra la información que maneja el Subproceso Administración de Activos, y se envía oficio a dicho subproceso en caso de identificarse diferencia?	Si	Se realiza inventario de activos el día 24-04-2008 por parte del coordinador Denis Umaña Chaves, revisado por Alejandra Delgado Montoya y autorizado por Rodolfo Gómez Flores, Gerente de CSF Catedral. Mediante Ofic. VSEU-0333-2008 se envían las diferencias encontradas con lo que registra el Subproceso de Administración de Activos	6-may-08	oficio VSEU-0333-2008, Inventario de Activos Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos del 24-04-2008	medida cumplida desde el mes de mayo de 2008
1-10-0	Existe evidencia documental que demuestre que el personal (60%CSF y sucursales; 70% Per., 65% Ventanillas) ha recibido la capacitación para el uso de extintores suministrada por el área correspondiente	No	solicitado a desarrollo humano mediante oficio VSEU-427-2008 del 13 de junio de 2008	no depende de esta área	medida no depende de esta área, corresponde Desarrollo Humano capacitar al personal para el uso correcto de los extintores	según correo de Virssy Moya Sanchez las capacitaciones se programarían para el mes de septiembre de 2008
1-15-0	Registra el personal su asistencia en Reloj Marcador de la oficina conforme lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo, y existe respaldo documental de las exoneraciones aprobadas por Desarrollo Humano	si	control de asistencias con reloj de marca	Julio 2008	implementación de control de asistencias con marcar en reloj marcador de la oficina, implementado desde el mes de mayo de 2008	medida cumplida desde el mes de mayo de 2008
1-17-0	Se mantiene una bitácora debidamente llena y actualizada de todas las	Si	se anotan todas las salidas y hora de regreso del	mayo	anotar todas las salidas del coordinador	medida cumplida desde el mes de mayo 2008

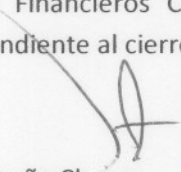


	salidas del Gerente y Subgerente ( coordinador en cado de Periféricas y Ventanillas) en el ejercicio de sus funciones, que contemple el día, la hora de salida y regreso, motivo y destino?		Coordinador en la Bitácora Control de Salidas Coordinador Tomo I que se encuentra en el recinto de bóveda			
1-18-0	Se evidencian resultados de súper. Al menos mensual a Periféricas y Vent. Adscritas a CSF o Sucursal, validada por nivel gerencial (incluir al menos: Arqueo caja fuerte y caja chic, así como aspectos relacionados con los diferentes módulos de evaluación)	No	medida no depende de esta área, es responsabilidad de CSF Catedral realizar arqueos a la bóveda y aplicación de cuestionario de riesgo	septiembre	envío oficio VSEU-600-08 a Rodolfo Brenes Flores indicando que desde el día 28-03-2008 no se realizan arqueos a esta oficina por parte de Amarilis Mena Castillo	30/09/2008
2-8-0	Se cumplen con la disposición de no sobrepasar el limite de efectivo de conformidad con la cobertura de las pólizas de seguro de robo y asalto a caja fuerte y a cajero automático?	si	se completa de forma diaria en cuadro control de efectivo al final del día para determinar si hay que realizar un pase a bóveda central	Julio 2008	hoja de Excel control de saldos de efectivo	medida cumplida desde el mes de junio de 2008
2-20-0	existe mantenimiento preventivo al menos una vez al año para aire acondicionado, Bomba de agua, USP y planta de energía eléctrica	si	Mantenimiento y revisión de UPS el día 11-07-2008	Julio	solicitud mediante oficio VSEU-385-2008	medida cumplida desde el 11-7-08
2-25-0	Se remite diariamente mediante oficio a la Contraloria de Servicios con boleta "hoja Control Envío Boleta del Buzón de Sugerencias de las inconformidades planteadas por los clientes( en caso de inexistencia, la boleta debe indicarlo)	si	remisión diaria hasta el mes de marzo, después de esta fecha cambia el procedimiento a remisión de forma mensual cuando no existan inconformidades y diario en caso de existir	mayo	"Control de envío de boletas del buzón de sugerencias" de la contraloria de servicios	medida cumplida desde mes de mayo de 2008
3-1-0	¿Se mantiene control diario entrada, salida y exist. De formularios de alto riesgo en blanco como: cert. Y cup de ah a plazo, cks gerencia, inf min req. (fecha, N., detalle y firmas ent-rec), canti. Y nume. De form rec., utiliz., anul. Y sob. Al final del día, y firma del funcionario responsable?	si	reporte diario actualizado de entrada y salida de documentos en blanco, para el caso de esta ventanilla: Certificados de deposito a plazo y cupones, Formularios de recaudación de impuestos en blanco	Mayo	control de entradas y salidas diaria de documentos en blanco	medida cumplida desde el mes de mayo 2008
3-2-0	¿Se realiza inventario mínimo mensuales, de forml. En blanco: certif. y cup. Ahorro a plazo, cks	si	para el caso de esta ventanilla se registran únicamente	Mayo	se toma como inventario el reporte control de entradas y salidas	medida cumplida desde mes de mayo de 2008

	gerencia, pago de impuestos; se investigan diferencias, se consigna la fecha y la firma del nivel gerencial (Coord perf. Y Vent.), y se toman las medidas en caso de diferencias injustificadas?		certificados de deposito a plazo y cupones de interés, formulas de impuesto en blanco		diarias de documentos en blanco del ultimo día del mes	
3-7-0	¿Realiza el nivel gerencial o Coordinador o Supervisor de periférica o Ventanilla según corresponda, arqueos de efectivo, al menos en forma quincenal a la bóveda o caja fuerte, dejando evidencia del resultado del mismo?	si	el Coordinador en compañía de uno de los asesores de servicios financieros realizan arqueos a la bóveda de la unidad de negocios en las semanas 1 y 3 de cada mes	mayo	arqueos de forma bi semanal a la bóveda de la Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos	medida cumplida desde el mes de mayo de 2008
<b>Medidas incumplidas según Aplicación Cuestionario de Riesgo para el mes de Agosto de 2008</b>						
1-20-0	¿Todos los funcionarios mantienen un saldo de vacaciones vencidas igual o menor a 30 días, y cuenta la oficina con un programa de vacaciones actualizado y detallado para su personal?	No	funcionario Rodolfo Gómez Barquero tiene 32.50 días vencidos al 19-09-2008, funcionario trasladado a este centro de negocios el 28-06-2008	31/12/2008	programar 15 días de vacaciones para el cuarto trimestre del año	31/12/2008
10-6-0	¿Registran los diferentes niveles resolutive, en la bitácora de aprobación y/o libro de actas, todas las resoluciones de crédito y se verifica que dichos libros se encuentren debidamente llenos, en forma completa, sin borrones tachaduras o espacios en blanco no anulados?	No	actualmente no se cuenta con una bitácora de aprobación para crédito autenticada por auditoria interna		solicitado a Amarilis Mena Castillo, funcionaria responsable de control interno de CSF Catedral mediante correo electrónico, recordatorio mediante oficio VSEU-60	
10-8-0	¿Cuenta la oficina con las bitácoras y/o libros de actas de aprobación de créditos y tarjetas de crédito que corresponden, aprobados por la Auditoria Interna, de acuerdo a los niveles máximos de aprobación establecidos en el Reglamento General de Crédito?	no	actualmente no se cuenta con una bitácora de aprobación para crédito autenticada por auditoria interna		solicitado a Amarilis Mena Castillo, funcionaria responsable de control interno de CSF Catedral mediante correo electrónico, recordatorio mediante oficio VSEU-60	

### **Aspectos relacionados con cierre de oficina Ventanilla de Servicios Empresarios Unidos**

La oficina empresarios unidos cierra operaciones el día 20 de febrero de 2009, y se entrega local el día 5 de marzo de 2009. El cierre es por decisión de la Gerencia General Corporativa y la Dirección Regional Central. Todos los activos que se encontraban en esta oficina fueron entregados al departamento de Administración de Activos, al Subproceso de Seguridad y al CSF Catedral según consta en actas de entrega que se encuentran en un AMPO en el Centro de Servicios Financieros Catedral debidamente custodiado y que además contiene todo lo correspondiente al cierre de esta oficina.



Denis Umaña Chaves

Cedula de identidad 6-0337-0214