

29 de diciembre del 2008

OPAE 594 2008

MBA Jorge Ulate Cruz, Gerente
C.S.F. Alajuela
Presente

En cumplimiento de lo establecido en el art.11 de la Constitución Política, el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE, mediante la presente adjunto informe de fin de gestión, a mi nombre:

A. Presentación:

Debido a la finalización de mi gestión, en la Oficina Periférica Alajuela Centro y para cumplir con lo estipulado en los procedimientos, el presente informe hace referencia a los siguientes aspectos:

- Referencia sobre la Periférica Alajuela Centro.
- Cambios habidos durante la gestión.
- Estado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno.

- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno.
- Principales logros alcanzados durante la gestión.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.
- Estado actual del cumplimiento de las o recomendaciones que durante la gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.
- Sugerencias para la buena marcha de esta Oficina.

Se remite copia de este informe al señor Kenneth Rosich López, actual Coordinador de la Periférica Alajuela Centro, a la Dirección de Desarrollo Humano y al departamento de Banca Fácil, para que sea incluido en la página WEB de la institución, en un sitio especialmente confeccionado para ésta, en aras de facilitar el acceso, por esa vía, por parte de cualquier ciudadano.

Cabe destacar que se deberá respetar el deber de confidencialidad sobre aquellos documentos, asuntos, hechos o información que posean este carácter por disposición constitucional o legal.

El objetivo del presente informe, es brindar un panorama general de la gestión realizada por mi persona durante estos últimos cinco años, en los que ejercí en el puesto de Coordinador de esta Oficina Periférica, así como también brindar información relevante que sirva de consulta.

B. Resultados de la Gestión:

1. Referencia sobre la Periférica Alajuela Centro.

Esta Oficina inició sus labores en el mes de agosto del 2003, ubicada en el Centro Comercial “Plaza Estación”, 25 metros sur de la Estación de Buses TUASA, Alajuela Centro. Con un horario de atención al público de lunes a viernes de 1:30 p.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:30 a.m. a 11:30 a.m. adscrita al Centro de Servicios Financieros Alajuela.

El modelo con el que inició esta Oficina fue de seis funcionarios: cuatro plataformistas, un analista de crédito fiduciario y un coordinador, lo cual resultó insuficiente, ya que debido a la ubicación y el horario, permitió que desde el momento mismo de su apertura, la afluencia de público fuera muy alta. A pocos meses de labores, ya se encontraba colapsada en todos sus servicios.

Una de las mayores fortalezas fue el crédito fiduciario, así como también, la captación mediante el ahorro a plazo.

Debido a múltiples quejas e inconformidades de clientes y usuarios, ante la Contraloría de Servicios, así como también las deficiencias obtenidas por las evaluaciones anuales por parte de la Auditoría Interna, a partir del año 2006, se iniciaron las gestiones para la reubicación de dicho Oficina, en busca de encontrar un edificio apto para las actividades bancarias, donde el cliente fuera atendido en condiciones normales y se lograra disminuir algunos factores del Riesgo Operativo.

Pese a todas estas limitaciones, el trabajo en equipo y el esfuerzo realizado por los funcionarios de esta Oficina, permitió obtener durante estos cinco años de existencia muy buenas calificaciones en la evaluación anual del Riesgo Operativo y las de Control del Riesgo, así como también muy buenos resultados en colocación y captación.

2. Cambios habidos durante la gestión.

Por motivo de los cambios y actualizaciones que se le dieron al Cuestionario de Riesgo Operativo, en donde cada vez se exigía una cantidad mayor de medidas y abarcando siempre otros aspectos de Control y de manejo del Riesgo, se iba haciendo cada vez más difícil poder cumplirlas; esto debido a que la planta física en donde se encontraba ubicada la Oficina, no cumplía con muchos de los requisitos establecidos, como por ejemplo: un cubículo para cajero automático con acceso controlado, un cubículo exclusivo para la Tesorería y bóveda de la Oficina, condiciones ambientales óptimas para el equipo de grabación del circuito cerrado y UPS y servidor, entre otras deficiencias.

También, con la entrada en vigencia de la Ley 7600 y todos sus alcances, se determinaron varias deficiencias en dicha Oficina, como por ejemplo: el no contar con servicios sanitarios para clientes, con rampas de acceso, el tamaño de las puertas de acceso, entre otras. Todo esto, aunado a lo pequeño e incómodo del

Local donde se ubicaba en ese momento, fueron algunas de las razones más fuertes, por las que se inician las gestiones para el traslado de la Oficina.

3. Estado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno.

En todas las autoevaluaciones realizadas cada año en esta Periférica, se obtuvo calificación de “Excelente”, lo que evidencia la buena gestión y seguimiento para el logro del buen Control del Riesgo. Adicional a esto, existe en la Oficina, todo un archivo en donde se encuentran dichas autoevaluaciones y la respectiva evidencia de todos los controles realizados y del seguimiento que se le dio.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno.

Dentro de las acciones realizadas con el fin de establecer, mantener, perfeccionar el sistema de Control Interno de esta Oficina, se pueden nombrar los siguientes.

- Entregar a todos los funcionarios de la Oficina una copia del cuestionario de Riesgo Operativo vigente, con el fin de comentar y dejar claro cualquier duda al respecto.
- Generar un ambiente de control en el cual, todos los funcionarios participen activamente de todos los controles diarios y tengan su propia responsabilidad y compromiso, para el buen logro del trabajo en equipo.
- Realizar reuniones periódicamente, en las cuales se de seguimiento a todos los controles establecidos para cada miembro del equipo y mediante el cual se pueda retroalimentar sobre las gestiones realizadas.

- Alternar las funciones y responsabilidades cada cierto tiempo, con la finalidad de que todos conozcan a fondo, cada uno de los procesos y controles.
- Revisar una vez al mes, todos los controles y archivos correspondientes al Riesgo Operativo y Control de Riesgo, con el propósito de verificar que se esté cumpliendo con todos los requisitos que conllevan.

5. Principales logros alcanzados durante la gestión.

Durante los cinco años de gestión, se lograron alcanzar y cumplir con muchos objetivos, como por ejemplo, el cumplir con las metas dispuestas por la administración en Colocación (créditos fiduciarios y vivienda), Captación (ahorro a plazo); integración (en los productos Preferentes); tarjetas VISA, afiliación y traslados a Popular Pensiones, la evaluación anual de Control del Riesgo, la evaluación anual del Riesgo Operativo (por parte de la Auditoría Interna); entre otras.

Adicional a esto, se logró algo muy importante, como lo fue, solventar todas las necesidades a una gran parte de la población del cantón central de Alajuela, así como de muchos distritos y sectores cercanos; esto debido a que en Alajuela, solamente existía una Oficina: El Centro de Servicios Financieros, el cual cerraba sus puertas al público a la 3:45 p.m. y a partir de ese momento, nuestros clientes y

usuarios no contaban con otra oficina acá en este Cantón. Por lo que desde el momento mismo de la apertura de esta Periférica, se logró brindar a esta población, una opción más donde poder encontrar soluciones a sus necesidades de servicios bancarios, créditos, captación, etc; y esto se demostró muy fácilmente, con la gran cantidad de transacciones efectuadas y clientes que nos visitaban a diario y en los resultados obtenidos.

6. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante los cinco años de gestión no tuvimos visitas, por parte de funcionarios de la Contraloría General de la República, ni recibimos recomendación alguna, por lo tanto, al final de mi gestión, no existen pendientes en cuanto a este tema.

7. Estado actual del cumplimiento de las o recomendaciones que durante la gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

De acuerdo a la última evaluación del Riesgo Operativo, de fecha 19 de febrero del 2008, la Auditoría Interna encontró las siguientes debilidades:

- **1-9-0** Cuenta la Oficina con extintores de incendio y están ubicados en zonas visibles y de fácil acceso, con el respectivo marchamo y carga vigente y están colocados en ganchos o sujetadores ?

- **2-11-0** Ingresa al recinto de Tesorería y/o bóveda, únicamente el personal autorizado y en caso de que el Operador del ATM ingrese, tiene que estar acompañado por el tesorero ?
- **2-14-0** Mantienen las medidas de seguridad necesarias los cajeros automáticos que operan fuera de la oficina ¿ (cámara de video, anclado, unidad de UPS y llavín o dispositivo de acceso, difícil desconexión, luz)
- **2-18-0** Están ubicados los equipos de UPS, servidor y/o equipos de comunicaciones principales en un área con baja posibilidad de inundación, incendio, robo, y con condiciones ambientales adecuadas ?.
- **2-21-0** Existe mantenimiento preventivo al menos una vez al año para el Hardware ?.
- **4-15-0** Cumple la oficina con lo establecido en el artículo 4 Reglamento de Cuentas Corrientes, relacionado con el cierre de cuentas corrientes? Y mantiene la oficina evidencia de los procedimientos de cierre aplicados ?.
- **5-1-0** Se cumple con las combinaciones de firmas autorizadas e inscritas ante la CEVAL, para la emisión de certificados y cupones de ahorro a plazo? Solamente funcionarios activos ?.
- **9-1-0** Verifica el analista de crédito que toda la documentación no original, entregada por el cliente para conformar el expediente de crédito y tarjeta VISA, sea nítida y la confronta contra el original, evidenciando dicha revisión mediante su firma ?.

De estas ocho medidas incumplidas, las primeras cinco no corresponde a nuestra Oficina el poder corregirlas, pues se debe a gestiones de otros Departamentos del

Banco el tener que resolverlas, así como también, a las limitaciones con las que contaba el edificio en donde se ubicaba dicha Oficina, para lo cual, de acuerdo a un estudio realizado por los funcionarios encargados y comunicado por parte del señor Omar Sánchez, Director Regional de aquel momento, la única solución viable para poder corregirlas, era el traslado de esta Periférica a otro edificio.

En cuanto a las medidas **4-15-0**, **5-1-0** y **9-1-0**, durante el mes de marzo 2008, se realizaron las gestiones necesarias para su corrección inmediata; razón por la cual, al fin de mi gestión no queda pendiente de corregir, ninguna recomendación de la Auditoría Interna.

8. Sugerencias para la buena marcha de esta Oficina.

Con la finalidad de que esta Oficina siga marchando en buena forma y logre alcanzar resultados positivos, mis recomendaciones son las siguientes:

- Darle el seguimiento y el cumplimiento a las prioridades establecidas por la administración, en lo referente a los temas de: Ley 8204, captación (a través de la atención personalizada), las gestiones de cobro y el tema de Popular Pensiones.
- No descuidar las labores individuales del equipo de trabajo de la Periférica, en los temas de Control del Riesgo y Riesgo Operativo.
- Mantener el 100% del personal de la Oficina, debidamente capacitado en todas las áreas y todos los productos y servicios que brinda el Banco, con el fin de mejorar día a día el servicio al cliente.

Lo anterior para su trámite correspondiente,

Atentamente,

Lic. Sergio Luis Rojas Rodríguez, M.B.A.
Coordinador Oficina Periférica

Cc: arch.

Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora Desarrollo Humano

Mba. Jorge Ulate Cruz, Gerente C.S.F. Alajuela

Licda. Silvia Goyez Rojas, Coordinadora Banca Fácil

Lic. Kenneth Rosich López, Coordinador Periférica Alajuela Centro