21 de noviembre del 2014

Licda. Karla Miranda Pérez, Jefe
División Regional Occidente
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; de la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE y de los lineamientos administrativos vigentes según Circular DDHO C 008 2012, mediante la presente adjunto informe de fin de gestión, a mi nombre:

A. Presentación:

Debido a lo instruido por usted mediante el Oficio DROC-OO3-2014, en el cual se me comunica la finalización de mi gestión en la Agencia Barrio San Jose y para cumplir con lo estipulado en los procedimientos, el presente informe hace referencia a los siguientes aspectos:

- Referencia sobre la Agencia Barrio san Jose.
- Cambios realizados 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.

- Gestiones no concluidas.
- 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 Lic. Carlos Cabezas Suarez quien será el nuevo Coordinador de esta Periférica; a la Dirección de Capital Humano, al Lic. Juan Carlos Rodriguez Víquez, Gerente BP Total Alajuela y al subproceso 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 los 2 años, en los que ejercí en el puesto de Coordinadora de esta Oficina Periférica, así como también brindar información relevante que sirva de consulta.

B. Resultados de la Gestión:

1. Referencia sobre la Agencia Barrio San José.

La Agencia Barrio San José cuenta con la siguiente estructura administrativa: Coordinador, Supervisor de Plataforma, Analista de crédito, 4 plataformistas, 2 cajas rápidas.

Aspectos detectados cuando recibí la Agencia de Barrio San José:

1. La Agencia tenía una calificación de riesgo operativo de un 15% lo cual lo ubicaba en el rango "Regular", dicha calificación le fue comunicada al Lic. Sergio Rojas mediante el oficio de la Auditoría Interna SUBA-20-2012, se debe recalcar que el límite máximo permitido para una agencia es de 8%, por lo que me avoque a:- efectuar una revisión integral de las medidas del cuestionario de riesgo operativo para tomar las acciones correctivas y - generar en el recurso humano una cultura de control interno.
2. Existía un mal control de las alertas cargadas al sistema Assist Fe, ya que el Lic. Sergio Rojas tenía un control personal de dichos documentos por año y no los archivaba como corresponde en cada expediente política conozca a su cliente.
3. Se encontraba pendiente de atender el Informe de la Evaluación de Servicio al Cliente del año 2012 comunicado por la Contraloría de Servicios, al Lic. Sergio Rojas mediante oficio SCS-1421-2012 y al cual no se le había brindado respuesta.
4. Me encontré un deteriorado clima laboral, con funcionarios desmotivados y poco identificados con el cumplimiento de metas institucionales.
5. En la agencia no se había realizado un inventario de garantías que incluyera la cartera de crédito back to back.

2. Cambios realizados durante la gestión.

-Se enfatizó en la excelencia en el servicio al cliente y en la estrategia de alto valor percibido, de manera que nuestros clientes estuvieran satisfechos, lo cual se ha plasmado en las calificaciones de servicio efectuadas a los clientes que durante el año 2014 han superado la calificación mínima de 90.

-Se realizaron diversas gestiones y actividades para lograr la mayor disposición del recurso humano en el cumplimiento de las metas institucionales.

-Se enfatizó la labor en lograr un adecuado clima laboral que permitiera la máxima motivación del equipo de trabajo.

-Se realizaron diversas acciones para instaurar en el personal una cultura de control interno, que nos permitiera brindar un servicio eficiente, bajo un marco de seguridad razonable para nuestros clientes, el banco y los funcionarios.

La gestión se ve reflejada en las calificaciones realizadas en el transcurso de los dos años a saber:

AÑO	CALIFICACION	NIVEL
2013	8%	Satisfactorio
2014	4%	Excelente

- Se revisó cada ampo de alertas que mantenía el Lic. Sergio Rojas en forma personal en su oficina para determinar a cual expediente de política conozca a su cliente pertenecía, para archivarlo adecuadamente.
- Se corrigió la mala práctica del Lic. Sergio Rojas, de no archivar en el expediente de política conozca a su cliente, los documentos de alertas cargados al sistema Assist Fe junto con los documentos justificantes.
- Se remitió oficio No ABSJA-1691-2013 a la Contraloría de Servicios para dar respuesta al informe del año 2012 No SCS-1421-2012, el cual no había sido atendido por el Lic. Sergio Rojas.

- Se realizó el inventario de los documentos garantes de la cartera activa y cancelada, el cual incluyó la cartera de créditos back to back y se verificó el resultado contra lo indicado por el sistema SICUVAL.

- Logramos que la oficina se caracterizara por el trabajo en equipo, el excelente servicio al cliente, el fortalecimiento del control interno, lo que permitió mejorar el cumplimiento de las metas para el año 2014 con un cumplimiento del 100% de las metas crédito personal, personal hipotecario, vivienda, seguros, ahorros programados, cuentas de ahorro y un cumplimiento razonable en Pas y Visa

3. 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.

- Revisión de todas las medidas de riesgo operativo para determinar las deficiencias y establecer las acciones correctivas inmediatas.
- Realizar reuniones constantes con el personal para crear una cultura de trabajo basada en el control interno.
- 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.
- Asignar individualmente a cada miembro del equipo de trabajo de esta Periférica, los controles y seguimientos de los cuales deben encargarse

diariamente, tomando en cuenta que el Control Interno es un tema que nos compete a todos.

- 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.
- Retroalimentación de las gestiones realizadas para el fortalecimiento del control interno.
- 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.
- Reuniones semanales de revisión de cumplimiento de MCIs y determinar estrategias ganadoras.

5. Principales logros alcanzados durante la gestión.

Durante los dos años de gestión y con la ayuda de todo el equipo de trabajo conformado en esta Oficina, logramos alcanzar y cumplir con las metas establecidas en Colocación, Captación de ahorros; Morosidad, Pensiones, fortalecer el control interno manteniéndonos en el rango de "Satisfactorio", control del saldo de vacaciones de los funcionarios, entre otras.

5.1 Colocación e integración de producto:

Al 30 de 0ctubre del 2014 tenemos cumplidas las metas de, colocación en cartera social y financiera y específicamente en crédito personal y personal hipotecario, ahorros programados, cuentas de ahorros, seguros y un importante avance en los productos Pas y VISA, a continuación se detallan los resultados:

Banco Popular

Agencia Barrio San Jose — Informe de fin de gestión

CARTERA	CONDICION	Valores 31/12/2013	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	DICIEMBRE	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
F	CRECIMIENTO ACUMULADO	–	11	156	240	342	383	476	583	691	708	735	0	–	–
	CRECIMIENTO DEL MES	–	11	145	84	102	41	93	107	108	17	27	0	–	–
	META	–	7	53	88	125	165	204	249	295	342	389	466	189%	158%
	SALDO	3.356,93	3.368	3.513	3.597	3.699	3.740	3.833	3.940	4.048	4.065	4.092	0	–	–
G	CRECIMIENTO ACUMULADO	–	7	42	58	35	123	219	272	276	273	271	0	–	–
	CRECIMIENTO DEL MES	–	7	35	16	(24)	88	96	53	5	(3)	(2)	0	–	–
	META	–	8	62	73	80	92	102	112	121	132	143	167	189%	162%
	SALDO	1.655,00	1.662	1.697	1.713	1.690	1.778	1.874	1.927	1.931	1.928	1.926	0	–	–

Banco Popular

Agencia Barrio San Jose

Informe de fin de gestión

CARTERA	PRODUCTO	CONDICION	Valores 31/12/2013	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	DICIEMBRE	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
	PERHIPOTC	CRECIMIENTO ACUMULADO	–	3	83	89	152	139	197	260	317	330	334	0	–	–
		CRECIMIENTO DEL MES	–	3	80	5	63	(13)	58	64	56	13	4	0	–	–
		META	–	2	11	19	27	36	44	54	64	74	84	101	396%	331%
		SALDO	1.327,66	1.331	1.411	1.416	1.480	1.466	1.524	1.588	1.644	1.657	1.661	0	–	–
	PERSONAL	CRECIMIENTO ACUMULADO	–	8	73	151	190	245	280	323	375	378	401	0	–	–
		CRECIMIENTO DEL MES	–	8	65	79	39	54	35	43	52	4	23	0	–	–
		META	–	6	41	69	98	129	160	195	231	268	305	365	131%	110%
		SALDO	2.029,26	2.037	2.102	2.181	2.219	2.274	2.309	2.352	2.404	2.407	2.430	0	–	–

PRODUCTO	CONDICION	Valores enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto-14	septiembre-14	Octubre-14	diciembre	CUM ANUAL	CUM MENSUAL
PAS	CREC ACUM	1	2	30	29	60	61	60	60	77	71	0	–	–
	CREC MES	1	1	28	(1)	31	1	(1)	0	17	-6	0	–	–
	META	2	8	15	23	31	39	48	**58**	68	77	93	76,34%	91,80%
	SALDO	1	2	30	29	60	61	60	60	77	71	0	–	–
VISA	CREC ACUM	15	21	28	34	36	45	53	61	70	77	0	–	–
	CREC MES	15	6	7	6	2	9	8	8	9	7	0	–	–
	META	3	13	25	37	51	63	78	94	109	125	150	51,33%	61,73%
	SALDO	15	21	28	34	36	45	53	**61**	70	77	0	–	–
AHORRO PROGRAMADO	CREC ACUM	33	42	58	65	76	80	84	85	86	91	0	–	–
	CREC MES	33	9	16	7	11	4	4	1	1	5	0	–	–
	META	11	18	25	30	37	42	46	51	56	61	70	130,00%	148,81%
	SALDO	33	42	58	65	76	80	84	**85**	86	91	0	–	–
CUENTAS AHORRO	CREC ACUM	41	92	148	187	222	262	298	333	362	409	0	–	–
	CREC MES	41	51	56	39	35	40	36	35	29	47	0	–	–
	META	22	43	65	87	108	130	152	173	195	217	260	157,31%	188,77%
	SALDO	41	92	148	187	222	262	298	**333**	362	409	0	–	–

RODUCTO	CONDICION	Valores 31/12/2013	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre-14	diciembre	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
EGUROS	CREC ACUM	–	8	17	34	59	71	96	108	114	116	127	0	–	–
	CREC MES	–	8	9	17	25	12	25	12	6	2	11	0	–	–
	META	–	2	9	17	25	34	42	53	63	73	84	101	151,55%	126,03%
	SALDO	–	8	17	34	59	71	96	108	114	116	127	0	–	–

5.2 Captación Ahorros: Durante el año 2014 tuvimos vencimientos que no fueron renovados por los clientes argumentando motivos de tasa más baja que ofertas disponibles o porque los clientes escogieron efectuar otros negocios con el dinero , lo que nos provocó un decrecimiento de la cartera , siendo el más importante en abril 2014, el cual fue de -389 millones de colones , sin

embargo el seguimiento estricto de los vencimientos y la obtención de nuevos inversionistas, nos han permitido que el decrecimiento a octubre 2014 sea de -101 millones de colones.

DUCTO	CONDICION	Valores 31/12/2013	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	diciemb
DRRO A PLAZO	CREC ACUM	–	6	34	(43)	(389)	(280)	(228)	(229)	-92,45	-86	(101)	0
	CREC MES	–	6	29	(78)	(345)	108	53	(1)	136,07	6	(15)	0
	META	–	(87)	(49)	(31)	(14)	10	33	62	91,90	123	155	210
	SALDO	2.663	2.669	2.698	2.620	2.275	2.383	2.435	2.435	2.570,78	**2.577**	2.562	0

5.3 Morosidad: Nos esforzamos en el cumplimiento estricto de la normativa de crédito y en el reglamento general de crédito para lograr una colocación sana, además realizamos gestiones fuertes de compulsión y de arreglos de pago para garantizar el cumplimiento de la meta, el cual al 31 de octubre fue de 215.66%

	Valores					
	Meta Año	Meta Mes	Result Mes	Cumplim Mes	Meta Acumul	Result Acumul
Total	82.245.560	6.853.797	3.178.005	215,66%	68.537.967	56.977.102

5.4 Atención de Alertas: Quedan pendientes de atender 2 alertas actuales y 3 alertas históricas de las cuales 2 son de la empresa Roimax Telecenter quienes solicitaron ampliar el plazo al 28/11/14 para presentar los estados financieros auditados.

5.5 Saldo de días de Vacaciones: Durante estos dos años se ha mantenido una excelente programación trimestral y el debido seguimiento y

cumplimiento mensual del cuadro vacacional de todos los funcionarios de esta Agencia, sin perjuicio del servicio al cliente y a la vez nos ha permitido cumplir con lo establecido y normado en cuanto a este aspecto y al finalizar este 2014, cada uno de los funcionarios de esta Oficina cuentan con un saldo de días pendientes inferior a los 20 días.

6. Gestiones no concluidas.

a. En cuanto a las alertas quedan pendientes 3 alertas actuales y 3 alertas históricas.

b. Gestiones adicionales para el cumplimiento de las metas de Captación, Pas y Visa.

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

Durante los dos 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.

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

En cuanto a todas las medidas incumplidas, que determino la Auditoria interna en su evaluación de riesgo operativo del 23/08/2013, se ejecutó un plan de acción y 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.

9. 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:

- Dar seguimiento al cumplimiento a las prioridades establecidas por la administración, en lo referente a los temas de: Ley 8204, política conozca a su cliente, modelo de competitividad, implementación del CORE .
- Enfocarse en la estrategia de alto valor percibido para brindar un excelente servicio al cliente.
- No descuidar las labores individuales del equipo de trabajo de la Agencia, en los temas de Control del Interno y Riesgo Operativo que permitan mantener la calificación de la Agencia por debajo de la calificación de 8%.
- 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.
- Realizar reuniones semanales para verificar el cumplimiento de las MCIs.
- Asignar metas individuales a cada funcionario.
- Realizar actividades de motivación al personal.

- Mantener líderes de producto para que colaboren con el impulso de las ventas en la plataforma.
- Cuando se implemente el CORE retomar a los empresarios de la zona para ofrecer los servicios del Banco.

Lo anterior para su trámite correspondiente,

Atentamente,

Licda. Roxana Gonzalez Campos.
Jefe

Cc: arch.
MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Lic. Juan Carlos Rodríguez Víquez, Gerente BP Total Alajuela
Lic.. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe Banca Fácil

Auditoría Interna

26 de enero, 2012
SUBA-20-2012

BANCO POPULAR Y DE DES. COMUNAL
UNIDAD TECNICA DE EVALUACION
DE LA GESTION
Recibido por: NOIC.. C
Fecha: 31/1/2012

Licenciado
Sergio Rojas Rodríguez, **Coordinador**
Periférica de Barrio San José

Estimado señor:

Conforme al resultado de la evaluación del riesgo operativo con corte al 13 de enero del 2012 en la oficina a su cargo, se ha determinado que el nivel de exposición al riesgo se ubica en **"Regular"** con un resultado de **15%**, según los límites acordados por la Junta Directiva Nacional.

Lo anterior, producto de las debilidades de control en Efectivo y Valores, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario y Programado, Recepción y Análisis de Crédito y Aprobación, Formalización y Seguimiento al Crédito; las cuales merecen su atención.

Es importante destacar que la estructura de control presentó una desmejora significativa, por cuanto en nuestra evaluación anterior, el resultado obtenido ubicaba a la oficina en el nivel de exposición al riesgo **"Excelente"**, con un grado de exposición al riesgo del **4%.**

Debido al resultado obtenido en la evaluación, se hace indispensable e impostergable que esa oficina presente un plan remedial, con cronograma de cumplimiento, para aprobación por parte de la Dirección Regional Norte, con la finalidad de subsanar lo antes posible, las debilidades de control detectadas, para lo cual dicha Dirección deberá establecer y aplicar un programa de seguimiento, a fin de garantizar de manera razonable el fortalecimiento del control interno, de cuyos resultados, debe mantener informada a la Subgerencia de Negocios para lo que esa estime conveniente.

Finalmente, se insta a la oficina a continuar sus esfuerzos en cumplir con los controles establecidos, así como implementar todos aquellos que demande el desarrollo de las transacciones para subsanar las debilidades detectadas por esta Auditoría.

El detalle de las medidas de control incumplidas se puede observar en el anexo "Resultado de la Evaluación del Riesgo Operativo". (Anexo A)

Atentamente,

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
AUDITORIA

Lic. Marco Chaves Soto, MBA.
Subauditor General

Lic. Juan Carlos Rodríguez Víquez, **Gerente Centro Servicios Financieros Alajuela**
MBA. Carlos Mario Alpízar Hidalgo, **Director Dirección Regional Norte**
Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión
Archivo

men * asg

Información uso interno del BPDC.

Banco Popular

AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SERO)

CARBON NEUTRAL

Oficio:

Para: Unidad Técnica Evaluación de la Gestión (UTEG).

De: AGENCIA BARRIO SAN JOSE

Fecha:

Periodo: 2014

RECIBIDO UTEG	
Firma:	
Fecha:	

ASPECTOS GENERALES		
01-01-0		
01-02-0		X
01-03-0		X
01-04-0	N	
01-05-0		X
01-06-0		X
01-07-0		X
01-08-0		X
01-09-0	S	
01-10-0	N	
01-11-0	S	
01-12-0	S	
01-13-0	S	

SEGURIDAD FISICA Y LÓGICA		
02-01-0		
02-02-0	S	
02-03-0		X
02-04-0	S	
02-05-0	S	
02-06-0	S	
02-07-0	S	
02-08-0	S	
02-09-0	S	
02-10-0	S	
02-11-0		X
02-12-0	S	
02-13-0	S	
02-14-0	S	
02-15-0	S	
02-16-0	S	
02-17-0	S	
02-18-0	S	
02-19-0	S	
02-20-0	S	
02-21-0	S	
02-22-0	S	
02-23-0	S	
02-24-0	S	
02-25-0	S	
02-26-0	S	
02-27-0	S	

SEGURIDAD FISICA Y LÓGICA		
02-28-0		
02-29-0	S	
02-30-0	N	
02-31-0		X
02-32-0	S	
02-33-0	S	
02-34-0	S	
02-35-0	S	
02-36-0	S	
02-37-0	S	
02-38-0	S	

EFECTIVO Y VALORES		
03-01-0	S	
03-02-0	S	
03-03-0	S	
03-04-0	S	
03-05-0	S	
03-06-0	S	
03-07-0	S	
03-08-0	S	
03-09-0	S	
03-10-0		X
03-11-0	S	
03-12-0	S	
03-13-0	S	
03-14-0	S	
03-15-0	S	
03-16-0	S	
03-17-0	S	
03-18-0	S	
03-19-0	S	
03-20-0		X
03-21-0	S	
03-22-0	S	
03-23-0	S	
03-24-0	S	
03-25-0	S	
03-26-0	S	
03-27-0		X
03-28-0		X
03-29-0		X

EFECTIVO Y VALORES		
03-30-0		
03-31-0	S	
03-32-0	S	
03-33-0	S	
03-34-0	S	
03-35-0	S	
03-36-0	S	
03-37-0	S	
03-38-0		X
03-39-0		X

CUENTAS CORRIENTES		
04-01-0		
04-02-0		N
04-03-0	S	
04-04-0	S	
04-05-0		X
04-06-0	S	
04-07-0	S	
04-08-0	S	
04-09-0	S	
04-10-0	S	
04-11-0	S	
04-12-0	S	
04-13-0	S	
04-14-0		X
04-15-0	S	
04-16-0	S	
04-17-0		X
04-18-0	S	
04-19-0	S	
04-20-0	S	

AHORRO A PLAZO		
05-01-0		
05-02-0	S	
05-03-0	S	
05-04-0		X
05-05-0		X
05-06-0		X
05-07-0		X
05-08-0		X
05-09-0		X

AHORRO VOL. Y PROG.		
06-01-0		
06-02-0	S	
06-03-0	S	
06-04-0	S	
06-05-0		N
06-06-0	S	
06-07-0	S	
06-08-0	S	
06-09-0	S	
06-10-0	S	
06-11-0	S	

PAGO AUTOMATICO SALARIOS		
07-01-0		
07-02-0	S	
07-03-0	S	
07-04-0	S	
07-05-0	S	

CANJE		
08-01-0		
08-02-0	S	
08-03-0	S	
08-04-0	S	
08-05-0	S	
08-06-0		X

RECEP. ANALISIS CREDITO		
09-01-0		
09-02-0	S	
09-03-0	S	
09-04-0	S	
09-05-0	S	
09-06-0	S	

APROB. SEGUIM. CREDITO		
10-01-0		N
10-02-0	S	
10-03-0	S	
10-04-0	S	
10-05-0	S	
10-06-0	S	
10-07-0	S	
10-08-0		X
10-09-0	S	
10-10-0	S	
10-11-0	S	
10-12-0	S	
10-13-0	S	
10-14-0	S	
10-15-0		X
10-16-0	S	
10-17-0	S	
10-18-0	S	
10-19-0	S	
10-20-0	S	
10-21-0		X
10-22-0		X
10-23-0	S	
10-24-0		X
10-25-0		X
10-26-0	S	
10-27-0		X
10-28-0	S	
10-29-0	S	
10-30-0	S	

GESTION COBRATORIA		
11-01-0		
11-02-0		X
11-03-0	S	
11-04-0		X
11-05-0		X
11-06-0		X
11-07-0		X
11-08-0		X
11-09-0		X
11-10-0		X
11-11-0		X
11-12-0		X
11-13-0		X
11-14-0		X
11-15-0		X
11-16-0		X

CONTABLE		
12-01-0		
12-02-0		X
12-03-0		X
12-04-0		X
12-05-0		X
12-06-0		X
12-07-0		X
12-08-0		X
12-09-0		X
12-10-0		X
12-11-0		X
12-12-0		X
12-13-0		X
12-14-0		X
12-15-0		X

CAJA CHICA		
13-01-0		
13-02-0		X
13-03-0		X
13-04-0		X
13-05-0		X

PIGNORACION		
14-01-0		
14-02-0		X
14-03-0		X
14-04-0		X
14-05-0		X
14-06-0		X
14-07-0		X
14-08-0		X
14-09-0		X
14-10-0		X

SERVICIO AL CLIENTE		
15-01-0		
15-02-0	S	
15-03-0		X
15-04-0	S	
15-05-0	S	
15-06-0	S	
15-07-0	S	
15-08-0	S	
15-09-0	S	
15-10-0	S	
15-11-0	S	
15-12-0	S	
15-13-0	S	
15-14-0	S	
15-15-0	S	

MEDIDAS CONTROL INTERNO		
CI-01		
CI-02	S	
CI-03	S	
CI-04	S	
CI-05	S	
CI-06	S	
CI-07	S	
CI-08		N
CI-09		X
CI-10	S	
CI-11	S	
CI-12	S	
CI-13	S	
CI-14	S	
CI-15	S	
CI-16	S	
CI-17		X
CI-18	S	
CI-19	S	
CI-20	S	
CI-21	S	
CI-22	S	
CI-23	S	
CI-24	S	
CI-25	S	
CI-26	S	
CI-27	S	
CI-28	S	
CI-29	S	
CI-30	S	
CI-31	S	
CI-32	S	
CI-33	S	
CI-34	S	
CI-35	S	
CI-36	S	
CI-37	S	
CI-38	S	
CI-39	S	
CI-40	S	
CI-41	S	
CI-42	S	
CI-43	S	
CI-44	S	
CI-45	S	

RESUMEN		
Cumple (S)	149	42
No cumple (N)	6	1
N.A. (X)	78	2
Univ. Aud.		
TOTAL	233	45

CALIFICACIÓN RO	
4%	
NIVEL RO	
Excelente	

CALIFICACIÓN RO	
4%	
NIVEL RO	

Jefatura: Licda. Roxana Vásquez Campos

Firma:

PERIFERICA BARRIO SAN JOSE DE ALAJUELA · COSTA RICA · Banco Popular

Fupc.: Licda. Mariam Ortiz Hernández

PARA USO DE LA UTEG	
Incluido por:	
Fecha:	
Verif. CN-360-9094	

Banco Popular
Centro de Servicios de Soporte Regional
Planes de Acción

	ASPECTOS GENERALES					
01-03-0	Se realiza inventario físico de Activos al menos 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; Adicionalmente, sus resultados se proceden a conciliar contra el detalle de la información que se registra en el sistema SIAP que administra el Subproceso Administración de Activos, y en caso de identificarse diferencias se envía oficio a dicho subproceso para su corrección y se deja evidencia de que las diferencias fueron corregidas en un plazo no mayor a 30 días.	Inventario anterior con fecha mayo 2013, el de este año se realizó en setiembre, pero aun no está validado por SAA.	Gestionar con el SAA para que el inventario cuenta con las firmas tanto de la Licda. Roxana González, como del jefe del SAA	1. 2. 3. 4. 5.		Roxana González
01-09-0	Actualiza la oficina la "Política Conozca a su Cliente" en el formulario en línea, cada vez que se gestiona un nuevo producto?	A las PCSC de los clientes: Transportes Goyisa SA (3101312306), Comercializadora El Mecho SA (3101284839) y Saborío Alvarez Oscar Gonzalo (2-352-990) no se le incluyó el producto Cuenta Corriente. Al cliente de la operación 104-089-003703-1 no se le agregó el producto BIB	Instruir formalmente al personal para que se realice la debida actualización al formulario de la PCSC cada vez que se gestiona un nuevo producto y el mismo no está incluido; así como cualquier otro elemento que debe actualizarse.	1. 2. 3. 4.		Roxana González
SEGURIDAD FISICA Y LOGICA						
02-29-0	La definición de los perfiles de acceso a los sistemas se ajusta a las funciones que realizan los colaboradores y a la estructura administrativa de la oficina.	Se solicita perfil de TS de Mitzi Araya (cat. 17) y cuenta con accesos de Supervisor (SUPERSSA, AHOCOORD, EXTSUPER), también Roger Quirós (cat. 14) cuenta con el acceso de supervisor a Extranjería	Realizar una revisión periódica de perfiles de acceso a los sistemas, para ajustar lo necesario, sobre todo posterior a ascensos del personal.	1. 2. 3. 4. 5.		Roxana González
CUENTAS CORRIENTES						
04-01-0	¿El proceso de apertura de cuentas corrientes, cumple con los requisitos establecidos para el análisis y aprobación de apertura según se indica en el artículo 2 del Reglamento de cuentas Corrientes, así como con lo señalado en la normativa de Apertura de Cuenta Corriente Colones y dólares, tarea # 3 relacionado con la impresión de compromisos del cliente?	No se evidencian referencias comerciales para la cuenta corriente de Transporte Goyisa SA; tampoco se evidencia el comprobante del depósito inicial	Instruir formalmente al personal para que se cumplan con todos los requisitos de análisis y aprobación de cuenta corriente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento respectivo.	1. 2. 3. 4. 5.		Roxana González
AHORRO VOLUNTARIO Y PROGRAMADO						
06-04-0	Realiza la Oficina entrega de tarjetas débito y crédito en formulario o libro de control de entregas, con su recibido conforme por parte del cliente, así como del custodio al plataformista?	Se detecta una tarjeta (493745xx xxxx5001) anotada en la bitácora de entrega al cliente, no así en la de custodia a plataforma. En la bitácora de control de entrega de documentos faltan firmas de tres clientes de la recepción de la tarjeta desde 10-10-2014	Instruir al personal para sin excepción toda tarjeta sea incluida en las bitácoras de control, así como para que se completen todos los espacios. En caso que no se formalice la entrega por algún motivo justificado, se deben anular los espacios.	1. 2. 3. 4. 5.		Roxana González
RECEPCION Y ANALISIS DE CREDITO						
09-06-0	Se ordenan los expediente de crédito, de acuerdo a los apartados definidos en el SUGEF 1-05 y se agrupa la documentación de acuerdo a lo definido en el Anexo #2 de las Políticas Generales y Banca de Personas para el otorgamiento de Crédito en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal que indica: 1. Información General del Deudor. 2. Documentos de aprobación de cada operación. 3. Información financiera del deudor y de fiadores o avalistas (si existen). 4. Análisis financiero. 5. Información sobre garantías. 6. Documentación de formalización y 7. Información adicional.	Operaciones con inconsistencias: 104-077-003731-9 y 104-058-003742-5: Apartado 1 incluye CIC que debe ir en apartado 6 y Apartado 4 incluye constancia de salario y orden patronal del fiador que debe ir en apartado 6 104-089-003724-0, 104-058-003739-1 y 104-046-003735-3: Apartado 1 incluye CIC que debe ir en apartado 8	Instruir al personal para que se respete el orden de los apartados definidos en el SUGEF-1-05.	1. 2. 3. 4. 5.		Roxana González

Banco Popular · Periférica Barrio San José de Alajuela · Costa Rica

ASPECTOS GENERALES CONTROL INTERNO						
CI-07	¿Se desarrollan en el área actividades con el propósito de que los funcionarios conozcan el Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente, Políticas para la Clasificación de la Información, y el Manual de Puestos Institucional.	No hay evidencia documental que demuestre el cumplimiento específico de la medida.	Incluir en las reuniones semanales extractos de la documentación citada en la medida, con el fin de que sean expuestos por los mismos funcionarios.	1.		Roxana Gonzalez
				2.		
				3.		
				4.		
				5.		

PERIFERICA BARRIO SAN JOSE DE ALAJUELA
Banco Popular
COSTA RICA

CARBONO NEUTRAL Banco Popular
NUESTRO COMPROMISO

Agencia Barrio San José

26 de Noviembre 2013
ABSJA-1691-2013

Lic. Mario Jiménez González, Jefe
Contraloría de Servicios

Estimado señor:

En atención a Minuta ACS-2841-2013 con fecha 19/11/2013 le informo las acciones tomadas para acatar las recomendaciones del informe de evaluación efectuado:

1. Se realizó reunión el 20/11/2013 a las 8 a.m. donde se tomaron los siguientes acuerdos:

    - Se hace un recordatorio de que el Manual de normas y Atención de Servicio al Cliente es de acatamiento diario y obligatorio.
    - Se insta al personal a corregir en forma inmediata los incumplimientos detectados en la evaluación efectuada por la contraloría de servicios a saber: -Mejorar la atención de las llamadas telefónicas y por ende del servicio al cliente, de acuerdo a lo que se establece en el artículo 10, -Corregir la forma de vestimenta para adaptarlo a lo establecido en el artículo 14- Velar para que se cumpla el procedimiento de "Entrega y control de formularios de inconformidades y sugerencia".
2. Como parte de la implementación de la medidas correctivas de la autoevaluación comunicada mediante oficio ACS-1468-13 del 14/06/13 se realizarán en enero 2014 sesiones de trabajo donde cada funcionario exponga un capítulo del Manual de Normas de Atención y Servicio al cliente para practicar e interiorizar apropiadamente los conocimientos y metodologías establecidos en dicho manual.
3. Se coordinará además, en enero 2014 con la Dirección de Capital Humano, para que nos colaboren con la implementación de un taller para reforzar el concepto.

Por otra parte, se adjuntan las minutas de las sesiones de trabajo efectuadas a inicios del presente año , específicamente en las siguientes fechas 22 y 29 de enero, 25,19 y 26 de febrero y 5 de marzo , en donde cada funcionario expuso un capítulo del Manual de Normas de Atención y Servicio al cliente como parte del seguimiento del informe SCS-1421-2012, además se adjunta copia de la circular con fecha 16 de enero 2013 mediante la cual se recuerdan aspectos de acatamiento obligatorio y como primer punto se menciona : " Estricto cumplimiento del Manual de Normas de Atención Y Servicio al Cliente" y se recuerda que dado que no tienen uniforme deben acatar estrictamente lo establecido en el Capítulo IV " Imagen sobre forma correcta de vestir".

Atentamente,

Lic. Roxana González Campos
Jefe Agencia

Acta de Discusión de la Evaluación de Riesgo Operativo
ASPECTOS GENERALES

Al ser las 13:00 horas del 06 de diciembre del 2013, en la Agencia Barrio San José, en presencia del Lic.Teresita Chaves Herrera , Supervisora Mitzi Araya Barrantes Ejecutiva de negocios , así como los licenciados Gastón Castro Zúñiga y Jose Elías Campos, funcionarios de la Auditoría Interna; se procedió al análisis, y aceptación del detalle de las medidas resultantes como incumplidas según el proceso de evaluación del cuestionario de riesgo operativo aplicado durante el periodo del 9 al 12 de diciembre del 2013.

A continuación se detallan las medidas de riesgo que resultaron negativas:

Medida	MODULO/MEDIDA	RESULTADO DE AUDITORIA	COMENTARIOS DE DISCUSIÓN	Resolución final
2	*SEGURIDAD FISICA Y LOGICA*			
2-16-0	La asignación de las llaves de acceso físico a la puerta principal de la oficina y acceso a la activación de sistema de seguridad de alarma, se limita en la oficina de acuerdo a: 1. CSF y Sucursales, el Gerente, el subgerente y dos funcionarios designados por este y con un nivel de responsabilidad igual o superior a un coordinador de plataforma. (El encargado de tesorería no tendrá este acceso) 2. Periféricas y Ventanillas, el Coordinador, el supervisor y un funcionario Suplente.	*Licda. Roxana Gonzalez Campos, Coordinadora de la agencia de Barrio San Jose de Alajuela* *se encuentra incapacitada y un permanece activa en el sistema de alarma.* *Dado lo anterior esta prueba se concluye con resultados negativos.*		**ACEPTADA**
2-29-0	La definición de los perfiles de acceso a los sistemas se ajusta a las funciones que realizan los colaboradores y a la estructura administrativa de la oficina.	*El perfil en Top Secret de la funcionaria Mitzi Araya es igual a la supervisora de la oficina, siendo que dicha funcionaria es analista de credito no se ajusta a la estructura de la oficina.* *Dado lo anterior esta prueba se concluye con resultados negativos.*		**ACEPTADA**
3	*EFECTIVO Y VALORES*			
3-2-0	¿Se realizan y evidencian en documentos, los inventarios físicos mínimo mensuales, de formularios en blanco: certificados y cupones ahorro a plazo, cheques de gerencia, se realiza por un funcionario diferente del custodio y se consigna la fecha, firmas de los participantes y del nivel gerencial (Gerente, Subgerente, Coord Perif. y Vent.), considerando como referencia inicial, la numeración de los formularios recibidos, la información incluida en el oficio enviado por el Subproceso de operaciones administrativas.	*Verificados los inventarios de los meses de octubre y noviembre, se realizan y evidencian en documentos, los inventarios físicos mínimo mensuales, de formularios en blanco: certificados y cupones ahorro a plazo, cheques de gerencia, se realiza por un funcionario diferente del custodio y se consigna la fecha, firmas de los participantes y del nivel gerencial, PERO NO CONSIDERAN como referencia inicial, la numeración de los formularios recibidos, la información incluida en el oficio enviado por el Subproceso de operaciones administrativas.* *Resultado NEGATIVO*		**ACEPTADA**

AGENCIA BARRIO SAN JOSÉ DE ALAJUELA
Banco Popular

3-7-0	¿Se evidencia documentalmente que alguno de los siguientes funcionarios, Gerente, Subgerente, Coordinador de Agencia, Tesorero, Coordinador de Plataforma, o Encargado de Control Interno, realiza arqueos de efectivo, mínimo semanal, a todo aquel funcionario que maneje efectivo de cualquier plataforma de servicios (Cajeros, Asesores Financieros, Gestores de Cobro, Perito Tasador) y al menos mensual a caja chica, en caso de existir faltantes o sobrantes de efectivo se procede con el registro contable; los datos de saldo inicial (saldo final del día anterior) y pases de efectivo según acta de arqueo coinciden con los datos que constan en boletas de e-branch, emitidas antes de la hora de arqueo y debidamente validadas.	*Verificados los arqueos realizados por la Agencia Barrio San Jose a los plataformistas, durante los meses de octubre y noviembre 2013 se determinó: Arqueos del 08-10-2013, los datos del movimiento del día: saldo inicial (saldo final del día anterior) y pases de efectivo según acta de arqueo NO se anotaron; Dania Brenes : 15-11-2013, 04-11-2013, y Ronnier Barquero: 15-11-201314-11-2013 12-11-2013, 07-11-2013, 29-10-2013 Ronnier Barquero, no concilian los datos del movimiento del día con el efectivo.* *Resultado Negativo*		**ACEPTADA** 12/12/2013
3-8-0	¿ Se evidencia documentalmente que alguno de los siguientes funcionarios, Gerente, Subgerente, Encargado de Control Interno, Coordinador de Agencia o Ventanilla, arqueos de efectivo, al menos en forma quincenal a la Bóveda o caja fuerte, dejando evidencia del resultado del mismo y se concilia con los datos del Estado de Tesorería?; los datos de saldo inicial (saldo final del día anterior) y pases de efectivo según acta de arqueo coinciden con los datos que constan en boletas de e-branch, emitidas antes de la hora de arqueo y debidamente validadas. En el caso donde el Coordinador es responsable de la Tesorería, el arqueo debe ser realizado por una persona diferente de la administración de la Oficina.	*Verificados los arqueos de efectivo realizados a la bóveda o caja fuerte durante octubre y novimbre:* *los arqueos realizados despues de la apertura de cajas NO presentan *Los datos del saldo inicial (saldo final del día anterior) y pases de efectivo según acta de arqueo 14-11-2013 a Ronnier Ariel, 04-11-2013 a Dania Brenes, Ademas todos los arqueos realizados a partir del 06-11-2013 no incluyen la boletas E-BRANCK* *Prueba con resultado negativo*		**ACEPTADA**
3-29-0	Traslada el mismo día el operador de cajero automático, al encargado de plataforma o al Custodio designado, las Tarjetas retenidas por el cajero automático dejando evidencia de este acto en el cierre diario del cajero automático, así como en el área de control de tarjetas?	*Se determinó que el operador de cajero automático, traslada las Tarjetas retenidas por el cajero automático, sin dejar evidencia de este acto en el cierre diario del cajero automático, así como en el área de control de tarjetas. Así se confirmó con los informes de cajero automático del 02-12-2013, 29-11-2013, tarjetas del 22 y 19 de noviembre 2013* *Resultado Negativo*		**Aceptada**
15	*SERVICIO AL CLIENTE*			
15-2-0	Cuenta la oficina con el recurso humano (cantidad y distribución funcional) de acuerdo al modelo de centro de negocios Aprobado por JDN Acuerdo 120 en la sesión 4456, en donde el oficio ODHO-1875-2006 de Recurso Humano para CSF, Sucursales, Periféricas y Ventanillas, en donde establece: 1. Modelo A Centro Serv. Fin. y Sucursales 47 puestos. 2. Modelo B Centro Serv. Fin. y Sucursales 37 puestos. 3. Modelo C Centro Serv. Fin. y Sucursales 27 puestos. 4. Modelo A Oficinas Periféricas 11 puestos. 5. Modelo B Oficinas Periféricas 9 puestos. 6. Modelo Ventanillas 3 Puestos.	*La Agencia de Barrio San Jose de Alajuela cuenta con 8 funcionarios, con lo cual no clasifica en ningun modelo de Periféricas.* *Por tanto se concluye la medida con resultado Negativos.*		**ACEPTADA**

Conocido por los presentes, manifiestan su aprobación y firman a las 14:00 horas del 12 diciembre del 2013
Participantes

AGENCIA BARRIO SAN JOSE DE ALAJUELA
Banco Popular

Lic.Teresita Chaves Herrera , Supervisora Agencia Barrio San Jose	
Mitzi Araya Barrantes Ejecutiva de Negocios Agencia Barrio San Jose	
Lic. Gastón Castro Zúñiga Auditoria Financiera	
Elias Campos Castillo Auditoria Financiera	

AGENCIA BARRIO SAN JOSÉ DE ALAJUELA
Banco Popular