
**Informe Final de Gestión como
Coordinadora a.i. de la
Oficina del Banco Popular:**

**VENTANILLA DE SERVICIOS
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

Licda. Rosibell Solera Ávila

**Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la
Contraloría General de la República**

2011

A. Presentación.

Resumen Ejecutivo.

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional en la circular DDHO-C-008-2012 el 24 de abril del 2012, se presenta el Informe Final de Gestión como Coordinadora a.i. de la Ventanilla de Servicios de la Universidad de Costa Rica correspondiente al periodo comprendido entre el 03 de diciembre del 2007 al 11 de febrero 2011.

El presente informe se emite según el formato establecido por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como en el procedimiento de aplicación general "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión".

El informe muestra los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Coordinadora de la Ventanilla:

- Referencia de la Ventanilla de Servicios UCR.
- Estado de la auto-evaluación del sistema de control interno.
- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.
- Principales logros alcanzados
- Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional.
- Sugerencias para la buena marcha de la Ventanilla de Servicios.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por algún otro órgano de control externo.
- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.

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.

B. Resultados de la Gestión

1. Referencia de la Ventanilla de Servicios UCR

La Ventanilla de Servicios de la Universidad de Costa Rica es una Unidad Administrativa adscrita actualmente al Centro de Servicios Financieros del Este.

La jornada laboral de la oficina Ventanilla UCR es la siguiente: horario administrativo de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., y el horario de atención al público es de 8:45 a.m. a 5:00 p.m. Los sábados la oficina se encuentra cerrada debido a que el edificio Administrativo A de la UCR en donde se encuentra ubicada la oficina está cerrado.

Su ubicación es dentro del Edificio Administrativo "A" de la Universidad de Costa Rica, en un área muy reducida por lo que existen problemas de falta de espacio para el archivo de todo tipo de documentación, no tiene aire acondicionado, no tiene comedor, esta área es compartida con los funcionarios de la Universidad de Costa Rica y los baños también son compartidos.

La oficina no cuenta con oficiales de seguridad ya que según el contrato del Banco Popular con la Universidad de Costa Rica la seguridad es brindada por los funcionarios del departamento de Vigilancia de la Universidad.

Además la oficina trabaja según algunos lineamientos que rige en la Universidad de Costa Rica, por ejemplo en Semana Santa la oficina está cerrada toda la semana, en diciembre la oficina cierra sus puertas las dos últimas semanas y cualquier otro día que la Universidad lo requiera debido a que la oficina del Banco se encuentra dentro de un edificio de la Universidad de Costa Rica, en estos casos la oficina debe acatar lo indicado por la Universidad pero en cuestiones laborales y contractuales trabaja según lo lineamientos del Banco Popular.

Esta oficina brinda los servicios que se dan en todas la plataformas, además de créditos personales a pesar de que no cuenta no la estructura pero es un esfuerzo de todos los funcionarios de la Ventanilla.

En el mes de febrero que dejé el cargo de coordinadora solamente trabajan dos funcionarios en la plataforma a pesar de que la estructura es para tres funcionarios. Los dos funcionarios a mi cargo eran los siguientes:

Odir Herrera Espinoza	Asesor Financiero, actual Coordinador de la Ventanilla
Mario Vega Soto	Asesor Financiero

Todos los funcionarios fueron debidamente capacitados en todas las áreas que así lo dispone la administración y según sus funciones.

A continuación se detallan los resultados obtenidos al corte del 31 de enero de 2011.

Captaciones

PRODUCTO	Dic-10	Enero-11	Meta Enero	Crec. Mes del	Crec. Acum	Cump Acum	Cump Anual	Meta Anual
Ahorro a Plazo	295,39	298,24	23,74	2,85	2,85	5,98%	1,06%	269
Ahorro Programados	2,73	1,46	1,39	-1,27	-1,27	-45,42%	-8,04%	16
Ahorro Voluntario	645,48	781,76	194,22	136,28	136,28	310,98%	54,44%	250
Cuentas Corrientes	2,12	1,12	0,00	-1,00	-1,00	0,00%	0,00%	0
Total	945,72	1.082,58	219,36	136,86	136,86	145,08%	25,56%	535

Al cierre de enero de 2011 se cuenta con un saldo en Ahorro a Plazo de ¢298.24 mill, un crecimiento acumulado de ¢2.85 mill y un porcentaje de cumplimiento de 1.06%.

En Ahorro Programados debido a todas las cancelaciones a finales del 2010 se tiene un saldo de ¢1.46 mill, crecimiento acumulado de -¢1.27 mill y un porcentaje de crecimiento de -8.04%

El saldo en Ahorro Voluntario es de ¢781.76 mill, un crecimiento acumulado de ¢136.28 mill y un porcentaje de crecimiento de 54.44%.

En cuentas corrientes no hay meta, la oficina solamente tiene una cuenta abierta a la administradora de la Soda de Derecho de la Universidad de Costa Rica.

2. Estado de la auto-evaluación de control interno

Las revisiones de auditoría en materia de Riesgo Operativo fueron las siguientes:

Evaluación de Riesgo Operativo

Año	Logrado	NIVEL
2008	3%	Excelente
2009	No hubo	No hubo
2010	5%	Excelente

Las autoevaluaciones de Control Interno en los periodos del 2008 al 2010 fueron las siguientes:

Autoevaluación de Control Interno

Año	Logrado	Cumplimiento
2008	5%	Excelente
2009	2%	Excelente
2010	2%	Excelente

En la última autoevaluación de control interno realizada en esta Ventanilla se obtuvo una calificación de un 2%, que corresponde a un nivel Excelente. Las medidas que se identificaron como incumplidas para esa fecha son las siguientes:

RO	CI	Medida	Resp.	Fecha fin
1-29-0	4.6	Actualiza la oficina la "Política Conozca a su Cliente" en el formulario en línea, cada vez que se gestiona un nuevo producto?	No cumple	30/06/2011
1-34-0	4.6	Cumplen los funcionarios de la oficina con lo establecido en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente, en aspectos de Comunicación Telefónica y de Atención al Público, así como vestimenta en caso de uniforme?	No cumple	30/06/2011
CI-5-4-0-1	5.4	¿Se realizan en el Área actividades periódicas de respaldo de información relevante y se custodian en un lugar seguro?	No cumple	30/06/2011

El actual coordinador Odir Herrera Espinoza será el responsable de cumplir con los plazos establecidos para el cumplimiento de las medidas, las cuales se les deben de llevar un seguimiento según las fechas de finalización.

Dentro de las tres medidas de la última autoevaluación se estuvo trabajando en las dos primeras medidas realizando una revisión de todas las aperturas de nuevos productos y realizando reuniones semanales relacionadas con el manual de servicio al cliente. En las anteriores autoevaluaciones no quedó ninguna medida pendiente de cumplir.

3. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Como se indicó anteriormente esta oficina tiene un Riesgo Operativo y un Control Interno Excelente, pero aun así existen varias debilidades en las que se trabajaron y se tomaron las medidas necesarias para ir disminuyendo el riesgo, dentro de las cuales se pueden citar:

- Delegación de funciones para que todos los funcionarios estuvieran conscientes cuáles eran sus labores y responsabilidades.
- Comunicación a los funcionarios de las medidas de la guía de riesgo operativo en las que ellos son los responsables para su cumplimiento.
- Mensualmente se realiza una revisión de algunos puntos de la guía de riesgo operativo para verificar que se estén realizando adecuadamente.
- Se capacitó a los funcionarios de plataforma en un taller de Servicio al Cliente realizado en San Pedro.
- Se revisan todos los expedientes de cuentas abiertas para verificar que se esté cumpliendo con las disposiciones de la Guía.

4. Principales logros alcanzados.

Durante el periodo de mi gestión se realizaron algunos proyectos de interés institucional, entre los cuales se destacan:

- Salvaguardar la integridad de los funcionarios de la oficina ya que se logra que los funcionarios de la Universidad de Costa Rica sean los que trasladen el dinero de sus cajas a la oficina del banco para la realización de los depósitos y no los funcionarios del banco tener que ir a recoger el dinero a las cajas de la UCR exponiéndose a riesgos.
- Crecimiento de la cartera de crédito a pesar de no tener una estructura para estas funciones, se logra colocar créditos personales.
- Se logra capacitar a los funcionarios en Popular Pensiones y así realizar traslados y dar servicios de la Operadora de Pensiones.
- Se reacomodó la oficina, cambiando las puertas de acceso a la bóveda, solicitando nuevos archivos y sacando un estante, se instalaron dos ventiladores nuevos, se logra obtener una impresora Laser y se pintó para una mejor imagen de la oficina.

5. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional

- Se solicitó el cambio del mobiliario de la plataforma de servicios a Infraestructura y Proyectos para tener una mejor imagen, dicha solicitud quedó pendiente de respuesta.
- Se solicitó la instalación de un aire acondicionado portátil a Infraestructura y Proyectos, dicha solicitud quedó pendiente de respuesta.
- Por medio de la UIN se saca el detallado de los clientes de ahorro a plazo de la oficina en forma mensual y sus vencimientos. Se está trabajando conforme a lo que se ha establecido en la estrategia de captación, llamando a los clientes antes de que sus inversiones se venzan, cuando cumplen años, llamando a clientes retirados, para lograr un servicio más personalizado.
- Cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente, Ley 8204: Debido a que el cumplimiento de esta Ley es de gran prioridad institucional, se capacitó 100% a los funcionarios de la oficina para la confección de la Política Conozca a su Cliente siguiendo los lineamientos establecidos además de llevar controles diarios en todos los expedientes para verificar que se estén aplicando los procedimientos.

6. Sugerencias para la buena marcha de la Ventanilla

Como conclusión se recomienda a la Ventanilla de Servicios seguir con los controles establecidos y las buenas prácticas en materia de Control Interno y Riesgo Operativo, para lograr mantenerse actualizados con los procedimientos, normas y políticas de los servicios y productos para brindar un adecuado servicio a nuestros clientes.

7. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas la Contraloría General de la República.

No existen disposiciones por cumplir para dicho ente contralor.

8. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por algún otro órgano de control externo.

No existen disposiciones o recomendaciones emitidas por algún otro ente u órgano de control externo.

9. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.

No existen recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

Cordialmente,



Licda. Rosibell Solera Ávila.