

Informe mes de febrero

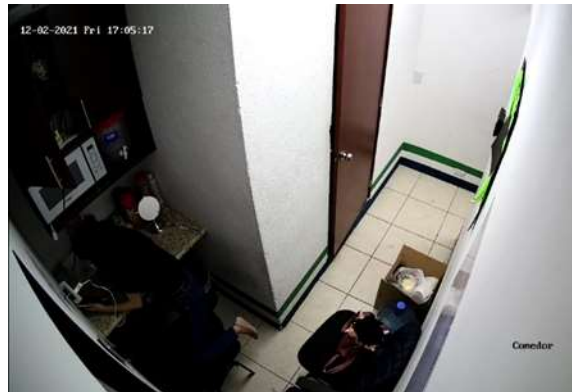
Cámaras de Seguridad:

Alcance: El día 16 de febrero 2021, se procedió a solicitar las grabaciones de las cámaras de seguridad a Jefe de Seguridad de la siguiente forma:

Cámaras de Seguridad, Agencia Metro Norte

Inconsistencias y/o debilidades detectadas

1. Celular cargando en el área de comedor en horario laboral y que pertenece a la Receptor Pagador en turno.



Cámaras de Seguridad, Agencia Metrocentro

Inconsistencias y/o debilidades detectadas

1. Se observó a receptoras realizar apertura de fondo de caja en sistema sin realizar conteo físico del efectivo (utilizan detalle de cierre de día anterior para realizar el mismo).



- Al momento de la apertura de agencia para asociados, el fondo de receptora, Laura Rivera aún se encontraba en cajilla de seguridad, estando disponible para cualquier transacción requerida, asimismo, Jefe de Agencia, deja fondo de caja de receptora Jazmín Ramírez en área de receptoría, sin embargo, receptora ingreso en segundo turno, por lo que durante el tiempo en que ésta llega, el fondo no se encuentra resguardado en bóveda



- Se observó a Subjefe de agencia realizar retiro sin proporcionar documentos requeridos (DPI, Libreta o Tarjeta de Débito) solamente entrega boleta de retiro, adicional, se indago en Bankworks el retiro realizado, encontrando que dicho retiro no pertenece a cuentas asociadas al colaborador, sino que pertenece a madre del mismo y en información de la cuenta no existe registrada otra firma que indique el consentimiento para realizar retiros por terceras personas.



- Receptora y Asesora de Crédito, no apagan completamente el equipo de cómputo asignado, por lo que después del turno laboral los mismos quedan prendidos hasta el día siguiente.



5. Se observó una entrega de efectivo de Q10.00 por parte de receptora Laura Rivera a Jefe de Agencia sin realizar ningún tipo de transacción.



6. Se observó a Laura Rivera, utilizar teléfono celular en área de caja, cabe mencionar que lo realiza minutos antes del inicio laboral, sin embargo, se encuentra en un área restringida al uso de celulares y ya se encontraba con el equipo de cómputo prendido y con fondos entregados por parte del Jefe de Agencia.



Cámaras de Seguridad, Agencia San Lucas

Inconsistencias y/o debilidades detectadas:

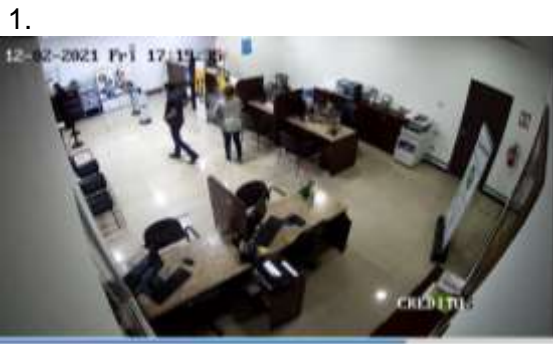
1. Se observó que agente de seguridad no realiza revisión de mochilas, bolsas, loncheras de los colaboradores antes de retirarse al cierre.



2. Puerta de Oficina de jefe de agencia no se encuentra debidamente cerrada, al cierre



3. Colaboradores se retiran de la agencia a las 5:19 pm. ingresando a las 5:47 pm, por el horario no se puede determinar si les correspondía horario de almuerzo.



Recomendaciones

Jefe y/o Subjefe de Agencia es el responsable del cuidado e integridad de los fondos revolventes, deberá observar el cumplimiento de los controles y mecanismos que permitan su resguardo.

Jefe y/o Subjefe de Agencia debe velar por el cumplimiento al protocolo de seguridad, específicamente al apartado de apertura de agencia, numerales 6 y 7.

Jefe y/o Subjefe de agencia debe cumplir y hacer cumplir las políticas establecidas por la Cooperativa en cuanto a retiros de cuentas de ahorro y otros, los cuales son de aplicabilidad para todos los asociados y colaboradores. Se hace referencia a las siguientes políticas: Política de Conozca a su Asociado y/o Usuario, numeral 7.1.6 y el Reglamento de Caja y Bancos, Artículo 8. Egresos de Caja.

Protocolo de seguridad apartado de cierre de agencia “jefe de agencia o en su oportunidad encargado de agencia, realizará ronda a toda la agencia, verificando que luces se encuentren apagadas, puertas (oficina, archivos, baños, entre otros) debidamente cerradas, ventanas cerradas, grifos cerrados, que no existan fugas de agua, aparatos eléctricos desconectados, regletas apagadas, etc. “

Jefe de Seguridad debe girar instrucciones a cada agente en cada punto de servicio, para cumplir el protocolo de seguridad establecido, específicamente al apartado de cierre de agencia, numeral 4.