



**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Facultad de Ciencias Empresariales

Informe escrito – Práctica Profesional

Profesor:

Lic. Victor Rodríguez Arias

Estudiante:

Gustavo A. Salas V.

1-0749-0645

Horario:

Viernes de 6 a 8 p.m.

Fecha:

05 de Agosto 2009

II Cuatrimestre 2009

TRABAJO FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL

MARCO CONTEXTUAL

La práctica profesional la he desarrollado en el Banco Nacional de Costa Rica que es una entidad autónoma de derecho público con personería jurídica, con una vocación hacia el desarrollo agrícola y rural del país con proyección trascendente y positiva en la vida económica social y financiera del país, mismo que se ha transformado en un banco universal abarcando todos los sectores del mercado costarricense. Su misión es ofrecer servicios bancarios universales estandarizados de alta calidad seguridad y confianza que le proporcionan una alta rentabilidad a través de una excelente atención a todos los costarricenses.

El departamento para el cual he realizado este trabajo final, ha sido la Dirección de Contabilidad General, desarrollado específicamente en la Dirección de Medios Electrónicos de Pago que se encuentra localizada en San Pedro de Montes de Oca y en cuya dependencia se centralizan los procesos contables relacionados a las transacciones llevadas a cabo mediante la utilización de tarjetas de débito y crédito.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

El proyecto busca definir los aspectos necesarios que conlleven a un adecuado proceso de control contable, mediante un análisis de tipo cuantitativo y cualitativo de la información administrada por la DMEP, para lo cual se debe realizar un análisis del proceso operativo que genera movimientos contables para definir y fortalecer los aspectos necesarios que conlleven a un adecuado proceso de control. Para esta labor se requiere levantar y analizar el inventario de los procesos operativos contables que se originan producto de las transacciones llevadas a cabo mediante tarjetas de débito y crédito para tratar de depurar la estructura actual.

JUSTIFICACION:

La importancia del proyecto a nivel institucional radica en atender análisis y fortalecer el control sobre las operaciones contables de la DMEP en busca de implementar las mejores prácticas contables para el fortalecimiento de las actividades de análisis y control para su traslado a la Dirección de Contabilidad General, y tener la contabilidad de las distintas áreas o departamentos del Banco Nacional centralizada en un solo punto.

En el plano particular no solo espero poner en práctica mis conocimientos adquiridos sino también ir creciendo a nivel profesional dentro de la institución ya que tengo cerca de 17 años laborando en dicha entidad.

Finalmente para la Universidad sería reconfortante dejar puertas abiertas para otros estudiantes para que contribuyan con un granito de arena y tener una excelente opción donde puedan concluir sus estudios universitarios y porque no, tener opción a ser contratados por tan prestigiosa institución.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un inventario del proceso contable originado por transacciones con tarjetas debito\crédito en la Dirección de Medios Electrónicos de Pago del BNCR con el fin de evaluar el control interno contable.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar las operaciones que dan origen a la actividad contable.
- Inventariar procesos contables que afectan la contabilidad de la DMEP.
- Enumerar los distintos tipos de transacciones que originan registros en las cuentas contables.
- Evaluar la operatividad contable para determinar el grado exposición de riesgo y que pueda inducir a posibles pérdidas.

- Valorar las principales fortalezas y debilidades del actual proceso contable.
- Describir la situación actual de la operatividad contable de la DMEP.
- Preparar propuestas para solventar las principales debilidades del proceso contable.

RESULTADOS ESPERADOS

Se espera que el proyecto en mención contribuya principalmente a identificar los principales procesos que componen el ciclo contable de la dirección mencionada lo cual ayudaría a encauzar de una manera más ágil la información que afecta actualmente los procesos operativos asimismo colabore a estabilizar parte de los registros y controles contables, los cuales diversas razones se encuentran en algunos casos atrasados y con inconsistencias en sus registros

ESTRATEGIA METODOLOGICA

Por la naturaleza de este tipo de trabajo que básicamente se concentra en inventariar los procesos contables que se originan mediante el uso de tarjetas de débito crédito, lo recomendable en este caso según el criterio del personal del departamento de Contabilidad era ejecutar los siguientes pasos:

- Estudio de normas, procedimientos, regulaciones, manuales de riesgo, etc.
- Visitas a la oficina correspondiente (reconocer el entorno operativo).
- Consultas a los funcionarios involucrados en los procesos (entrevistas).
- Apunte de notas, redacción y levantamiento de documentos.
- Análisis de esquemas de los procesos.
- Elaboración de documentos para su valoración, revisión y aprobación.

-Seguimientos e implementación de distintos controles (conciliación de cuentas contables).

RESULTADOS OBTENIDOS

A pesar que el tiempo dedicado a esta labor es relativamente corto en comparación a la cantidad y complejidad de los procesos, se pueden destacar los siguientes como los principales resultados obtenidos:

- Documentos con descripción de procesos contables.
- Mejoras en procesos que anteriormente no se le daba el adecuado seguimiento y que ahora se realizan diariamente.
- Disminución de partidas pendientes en cuentas contables evitándose la acumulación de las mismas y sobregiros (conciliaciones).
- Mejoras a esquemas contables e implementación de recomendaciones.
- Disminución de factores de riesgo que afectan el control interno.

APLICACIÓN Y DESARROLLO DE DESTREZAS

— Áreas de su carrera aplicadas en la Práctica

Este punto es bastante complejo de exponer en pocas líneas porque en el día a día laboral, son muchos los aspectos que influyen para cumplir con las tareas asignadas, sin embargo las más importantes aspectos académicos relacionados a mi carrera y que he aplicado a este trabajo se concentran en los principios y conceptos básicos de la contabilidad general que han sido baluartes necesarios para un buen desarrollo del mismo. Conocer acerca de la naturaleza del registro y movimiento de las cuentas de activo y pasivo así como de su clasificación son aspectos fundamentales que constantemente se deben tener presente dada la variedad de los procesos involucrados.

Por otra parte la capacitación recibida con el paquete de Alfabetización Tecnológica específicamente en el uso de la herramienta de Excel también ha sido un aporte valioso para el efectivo desempeño de las tareas encomendadas.

– Destrezas y conocimientos nuevos adquiridas durante la práctica

Primordialmente podría mencionar que el haber ejercido la práctica en la DMEP ha contribuido a ampliar mis conocimientos en un área de la institución que hasta el momento era desconocida para mí, lo cual sin lugar a dudas contribuye a fomentar mi carrera bancaria a pesar que el tiempo ha sido limitado para la cantidad de procesos que están involucrados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al aporte realizado, se puede concluir que unos de los aspectos más relevantes por mencionar, son la magnitud y cantidad de los procesos contables que están ligados a la Dirección de Medios Electrónicos de Pago.

La variedad de los procesos así como la cantidad de los movimientos originados por las miles de transacciones que son llevados a cabo diariamente por sus clientes, son variables que deben de tener un adecuado y exhaustivo control por parte de los responsables, situación que podría favorecer a evitar la acumulación de partidas que al final de cada período pueden incidir negativamente en la presentación de los estados financieros de la institución.

Sin embargo, todo esfuerzo podría resultar en vano sino se automatizan muchos de los procesos involucrados, que podrán sin lugar a dudas ser mejorados y simplificarían el registro y control de los movimientos en cada una de las cuentas contables, dado que gran parte del personal dedica mucho de su tiempo a trabajos operativos que se llevan de forma

manual situación que deriva en el descuido o falta de seguimiento de los procesos y por ende a elevar los índices de exposición al riesgo.

RECOMENDACIONES

A partir de algunos de los procesos que fueron inventariados e identificados, se recomienda la depuración contable para cada uno de sus registros con el afán de que la información sea confiable y oportuna asimismo que permita cumplir con los plazos establecidos en los manuales de control interno en cuanto a la cantidad de tiempo máximo permitido para los registros que presenten algún tipo de inconsistencia, aunado a ello es sumamente necesario el debido seguimiento y supervisión para los diferentes procesos.

Otro de los aspectos importantes y requeridos con carácter de urgencia, es la atención a la brevedad posible por parte de la Dirección de Tecnología, de los requerimientos planteados anteriormente por funcionarios de la Contabilidad General lo cual beneficiaría en tener un mejor control y automatizada de los procesos contables.

Finalmente y no menos importante es que, la estabilidad en los puestos claves del personal operativo que tiene a cargo tanto la parte de control como también de conciliaciones de cuentas debe ser mayor, ya que debido a la alta rotación que en este momento existe, se convierte en un factor negativo que incide en que no se logre un alto desempeño de los puestos y los procesos, pues su conocimiento y experiencia se ven ampliamente limitados e ineficaces ante situaciones imprevistas.

ANEXOS

PROCESOS INVENTARIADOS

A continuación se describen y se comentan de forma breve algunos de los procesos que fueron detallados e inventariados, es importante destacar que mucha de la información recabada y redactada en los documentos que se entregaron, se omite por obvias razones como lo son; los esquemas contables, las imágenes con “pantallazos” de los sistemas relacionados, así como saldos de cuentas y otros, no obstante trataré de brindar un pequeño panorama del trabajo realizado.

1. PROCESOS, CONTABILIZACION Y SEGUIMIENTO DE AVANCES EN EFECTIVO POR PLANCHADORA

TRANSACCIÓN 160-24

A continuación, un detalle de cómo debe ser confeccionado un voucher:



4563 3702 0018 6524 1705100

12/00 12/02 V

TARJETA PRUEBAS NGV

REPUESTOS RELEF CARAS

FORMA DEL TAPETAHASIENTE

BANCO NACIONAL

IMPORTANTE ESTE ES SU COMPROBANTE CONSERVELO

IMPORTANT! KEEP THIS VOUCHER

6

7

8

9

10

11

2

3

Seguidamente, se muestra cuál es la manera correcta de llenar los espacios de este comprobante, esta información deberá ser incluida totalmente por la Sucursal y Agencia, nunca por el cliente, dado que en caso de un reclamo estos datos pueden ser vitales para ganar el caso y así el comercio no se vea afectado.

1) y 2) En este espacio, por medio de la máquina manual que TARJETAS DE CREDITO BN, le suministra a los comercios afiliados, se debe imprimir el número de tarjeta, el nombre del cliente y el nombre del comercio. (Nunca se debe anotar a mano o por medio de otra máquina)

3) El cliente firma el voucher, siempre se debe verificar la firma contra la firma en la tarjeta y la identificación.

4) En este espacio se coloca la fecha del día que se solicita la autorización.

5) Se anota el número de autorización solicitada por las Agencias y Sucursales vía telefónica al Centro de Autorizaciones.

6) Se debe indicar el nombre del vendedor o código, por medio del cual se pueda conocer quién realizó la transacción.

- 7) En este espacio, se debe anotar el número de identificación del cliente, sea la cédula de identidad o el número de pasaporte (éste siempre debe ser el original).
- 8) En este espacio se debe indicar la procedencia de la identificación, en el caso de ser un pasaporte extranjero (USA., China, Alemania, etc.)
- 9) Se indica el número de teléfono del cliente sea local o internacional.
- 10) Se indica el monto en letras.

Cuentas contables Relacionadas a este proceso:

Cuenta Contable	Nombre
115-02-1-88-005-1103-0001-0003	Outgoing local-VISA
115-03-2-88-005-1103-0001-0003	Outgoing Intl-VISA
115-02-1-88-005-1103-0002-0003	Outgoing Local-M.C.
115-03-2-88-005-1103-0002-0003	Outgoing Intl-M.C.
184-02-1-88-005-1103-0001-0008	Avances Efect.P/Aplicar VISA
184-02-1-88-005-1103-0001-0008	Avances Efect.P/Aplicar MC.
242-99-1-88-005-1103-0002-0010	Avances Crédix
185-03-1-88-005-1103-0001-0001	Cta 137584-9 General
147-01-1-88-005-1103-0006-0000	Sumas Pendientes de Investigar
147-01-1-88-005-1103-0012-0000	Contracargos Pend. P/Aplicar
242-99-1-88-005-1103-0002-0003	Otras Sumas P/Aplicar
253-99-1-88-005-1103-0016-0000	Diferencial Cambiario

2. LIQUIDACION DE TARJETAS DE CREDITO POR MEDIO DE BLOQUEO Q”

Descripción del proceso:

El departamento de Cobro Judicial de la DBMEP envía un listado después de cada corte de ciclo de las tarjetas de crédito con más de 90 días de atraso al encargado de tramitar el proceso del Bloqueo Q, en la Sección de Operaciones para que proceda con el traslado a Bloqueo Q además envía las gestiones para unificar los saldos de las tarjetas adicionales con la titular, trasladar saldos a favor de una moneda nacional a internacional o viceversa, a otra, o saldos menores en una moneda para trasladar a la moneda con el saldo más alto, con la finalidad de no trasladar a operaciones en el SIACC los montos menores o iguales a ¢50.000.00 o \$100.00

Estos ajustes deben ser hechos en el Oracard, al menos un día antes de hacer el traslado a Bloqueo Q. Nota: Las tarjetas con código de oficina 600 o 236 se omiten ya que el cobro se lleva en la DMEP.

Para el día en el que se procederá con el traslado a Bloqueo Q, se debe enviar a la Contabilidad General la Solicitud de Fórmulas Creación, Suspensión, Activación e Inactivación de Cuentas Contables, para que se active y se registre en el SIFCO los movimientos de las cuentas contables 139-01-1-88-005-1103-0001 de la DBMEP y 139-01-1-88-002-Oficina-0001 de cada oficina, por el traslado del monto acumulado por la Estimación P/Cartera de Crédito

Anexo Contable

Cuenta Contable	Debe	Haber
139-01-1-88-005-1103-0001	xxxxx	
139-01-1-88-002-Oficina-0001		xxxxx

Conciliaciones Contables del Proceso:

Con el fin de ejercer un mejor control en las conciliaciones contables de los procesos, la conciliación que involucra las cuentas contables de imputación relacionadas al “Proceso de Liquidación de Tarjetas de Crédito por Bloqueo Q” debe ser llevada por un solo funcionario, esto con el fin de poder identificar de una mejor forma cualquier diferencia

que se presente, así como el poder dar un mejor seguimiento a las partidas pendientes, de acuerdo a proceso que esté conciliando.

Responsabilidades:

Es responsabilidad del funcionario a cargo del proceso en la DBMEP, el realizar este proceso de forma periódica, así como el de identificar y corregir cualquier diferencia o inconsistencia que se presente en el momento del cierre o del registro contable, esto de acuerdo a los plazos establecidos en la circular de Control Interno.

Es responsabilidad del conciliador llevar la conciliación de las cuentas de imputación en forma diaria, dar seguimiento a cualquier diferencia reflejada en la misma y que esta sea corregida en el menor tiempo posible.

Es responsabilidad de las jefaturas y supervisores, velar para que este procesos y su conciliación se esté llevando al día y que no existan partidas acumuladas sin investigar y sin su debido seguimiento.

3. MÓDULO DE CAJAS: PAGOS P/VENTANILLA TARJETAS NUESTRAS

Descripción del proceso:

En este reporte verificamos el total por Oficina de lo procesado en línea en el Oracard de los pagos recibidos a las tarjetas de crédito VISA y Master Card por ventanilla.

El origen del proceso se da mediante la transacción 210, que es la utilizada en el módulo de cajas para la recaudación de los Pagos por Ventanilla efectuados a Tarjetas Nuestras. Al cierre de operaciones de cada oficina estas transacciones son cargadas en el S.C.C. y acreditadas en la cuenta de imputación 253-02-Mon-88-001-0226-0066, la que posteriormente, es reversada por el sistema Oracard.

Cuando en la cuenta de imputación 253-02-1-88-001-0226-0066 no quedaron reversadas las partidas cargadas por cada una de la oficinas en su totalidad, o la misma presenta saldos

sobregirados, se determinó que las diferencias son generadas especialmente por pagos duplicados a nivel del Oracard o en estado fuera de línea (pendientes de aplicar al cliente).

4. AVANCES EFECTIVO EN LA RED A.T.M. DEL BNCR

Descripción del proceso:

Este proceso se refiere a la contabilización y seguimiento por los avances de efectivo que son realizados en la red de ATM del BNCR, que se contabilizan en las cuentas contables que están sujetas a reportes a la SUGEF y a la valoración del registro de la estimación cada fin de mes. La mayor parte de la información relacionada a este proceso se omite en este documento dado que está ligada a la operatividad de los cajeros automáticos sin embargo es importante destacar que cuando se presenta inconsistencias o excepciones el funcionario a cargo del proceso tiene un plazo máximo de 5 días para su seguimiento a las partidas que encuentren pendientes de cobro al momento de la conciliación de saldos.

5. AVANCES DE EFECTIVO POR VENTANILLA CON TARJETAS PROPIAS

Descripción del proceso:

Esta transacción es utilizada en el módulo de cajas para avances de efectivo por ventanilla para tarjetas nuestras; al cierre de operaciones de cada oficina estas transacciones son cargadas en el S.C.C. y debitadas en la cuenta de imputación 184-02-1-88-001-0226-0066, la que posteriormente, es reversada por el Oracard contra la cuenta contable 131-05-1-88-005-1103. En el Back-Office este proceso está definido con un número y están parametrizadas con las siguientes transacciones:

31179 relacionada a la cuenta de imputación 184-02-1-88-001-0226-0066

30036 relacionada a la cuenta de cartera 131-05-1-88-005-1103 Avances Mod. Cajas

Identificación de partidas pendientes en la cuenta de imputación y su corrección:

Cuando en la cuenta de imputación 184-02-1-88-001-0226-0066 no quedaron reversadas las partidas cargadas por cada una de la oficinas en su totalidad, o la misma presenta saldos sobregirados, se determinó que las diferencias son generadas especialmente por autorizaciones duplicadas a nivel del sistema Oracard o en estado fuera de línea (pendientes de cargar al cliente).

6. AVANCES DE EFECTIVO A TARJETAS PROPIAS POR MEDIO DE BANCA TELEFONICA

Descripción del proceso:

En este proceso de Avances de Efectivo por el canal de Banca Telefónica, cada transacción que realizan nuestros clientes son debitados de cuenta corriente que pertenece a la Dirección de Medios Electrónicos de Pago

Se determina que para el control de este proceso están involucrados al menos 5 funcionarios, distribuidos así: 2 en el proceso manual y 3 en el control contable. En la sección de conciliaciones tienen asignado un funcionario que controla la cuentas de imputación 184, otro funcionario las cuentas de imputación 253 y otro, las cuentas por pagar 242.

Se concluye que hay cuentas de imputación que diariamente presentan sobregiros debido a que los funcionarios encargados del proceso no disponen de la suficiente información, también hay falta de comunicación entre ellos. Además existen registros contables manuales con fechas posteriores al registro automático y que por la distribución del control de las cuentas contables asociadas a este proceso siempre quedan partidas pendientes y en la mayoría se encuentran compensadas.

Al cierre de las operaciones diarias del sistema Oracard, este carga las transacciones al S.C.C. del Back-Office automáticamente y afectan las cuentas contables según los parámetros las mismas son afectadas automáticamente y manualmente. Dentro de los registros manuales se utilizan las cuentas 242 Cuentas Por Pagar como cuentas transitorias para cubrir el sobregiro en la cuenta de imputación 184, posteriormente se reversa dicha la cuenta contra la cuenta recíproca 185 para conciliar las notas de débito del día.

7. PAGOS TARJETAS NUESTRAS POR INTERNET BANKING

Descripción del proceso:

El canal de Internet Banking es utilizado por los clientes para realizar los pagos en línea de las tarjetas de crédito nuestras de las marcas VISA y Máster Card. Cada pago se registra como depósito en una cuenta corriente en colones y en otra cuenta corriente para transacciones en dólares, se registran al SCC (Back-Office).

Estas transacciones afectan las cuentas de cartera: Principal, intereses, inactiva, reserva, cuentas de orden y se compensan contra un débito a una cuenta de imputación 253-02-M-88-005-1103-0033 como parte del proceso automático.

La parte manual de este proceso consiste en extraer del reporte del SFB los movimientos de cada depósito realizado a las cuentas corrientes y registrar el movimiento contable en la cuenta recíproca contra la cuenta de imputación, posteriormente capturar los datos en el “socketing”(proceso semi-automático) para la conciliación bancaria.

Dentro de las consideraciones analizadas en este proceso se determinó que la cuenta de imputación 253 era utilizada para este y otros procesos que se afectan mediante el canal de Internet Banking, como lo son:

- ✓ Los pagos por Banca Telefónica
- ✓ Los Pagos por Internet Banking
- ✓ Carga Tarjeta Titular
- ✓ Carga Tarjeta Virtual
- ✓ Pago Convenio Empresa

Para un mejor control fue necesario solicitar la creación de otra cuenta de imputación 253 que permita registrar por aparte las transacciones que no tienen relación directa con este proceso, asimismo se están llevando a cabo una serie de pruebas para la sustitución de la cuenta corriente por una cuenta de imputación porque esta cuenta presenta sobregiros contables diarios.

8. AVANCES DE EFECTIVO A TARJETAS PROPIAS POR MEDIO DE INTERNET BANKING

Descripción del proceso:

El proceso de Avances de Efectivo por el canal de Internet Banking, se caracteriza en que cada transacción que realizan nuestros clientes son debitados de una cuenta corriente que pertenece a la Dirección de Medios Electrónicos de Pago.

Se determina que para el control de este proceso están involucrados al menos 5 funcionarios, distribuidos así: 2 en el proceso manual y 3 en el control contable. En la sección de conciliaciones tienen asignado un funcionario que controla la cuentas de imputación 184, otro funcionario las cuentas de imputación 253 y otro, las cuentas por pagar.

Se concluye: que hay cuentas de imputación que diariamente presentan sobregiros porque entre los funcionarios encargados del proceso no hay la suficiente información y comunicación, además con registros contables manuales con fechas posteriores al registro automático que por la distribución del control de las cuentas contables siempre hay

partidas pendientes que en la mayoría se encuentran compensadas, porque los registros contables de este proceso involucra varias cuentas.

Al ejecutar el cierre de operaciones diarias del sistema Oracard, este carga las transacciones al S.C.C. del Back-Office automáticamente y afectan las cuentas contables según los parámetros. Las cuentas son afectadas automáticamente y manualmente. Dentro de los registros manuales se utilizan las cuentas 242 Cuentas por pagar como cuentas transitorias para cubrir el sobregiro en la cuenta de imputación 184, posteriormente se reversa la cuenta por pagar 242 contra la cuenta recíproca 185 para conciliar las notas de débito del día.