

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>4</b>
3.1 REFERENCIA DE LA LABOR SUSTANTIVA DE NOTARIADO INSTITUCIONAL .....	4
3.2 CAMBIOS DEL ENTORNO QUE AFECTAN EL QUEHACER DE NOTARIADO.....	5
3.3 ESTADO DE LA AUTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	6
3.4 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA ESTABLECER, MANTENER, PERFECCIONAR Y EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	6
3.4.1 <i>Control de expedientes de notarios centralizados.....</i>	7
3.4.2 <i>Control de expedientes de notarios descentralizados.....</i>	7
3.4.3 <i>Solicitud de trámites al Registro Nacional.....</i>	7
3.4.4 <i>Solicitud de notas de débito.....</i>	8
3.4.5 <i>Control de Oficios Recibidos y Enviados .....</i>	8
3.4.6 <i>Control de Inventarios, de Activos y de Suministros .....</i>	8
3.4.7 <i>Informe de Sobrantes en Pagos de Gastos de Inscripción.....</i>	8
3.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DURANTE LA GESTIÓN.....	9
3.6 SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE NOTARIADO INSTITUCIONAL .....	10
3.7 ESTADO ACTUAL DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA.....	14
3.8 ESTRUCTURA DE NOTARIADO INSTITUCIONAL .....	15

## **1. PRESENTACIÓN**

El presente Informe de Fin de Gestión, se elabora de conformidad con la normativa vigente, Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno". De igual forma, se aplica el procedimiento de Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión, publicado en la Intranet del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Este informe comprende el periodo que va del 09 de julio de 2008 y el 20 de febrero de 2009.

## **2. Resumen Ejecutivo**

Notariado Institucional no está dentro de la estructura organizacional del Banco Popular, debido a su creación informal. Atiende las formalizaciones de créditos cuyas garantías son sujetas de inscripción en el Registro Nacional y vela por su oportuna presentación e inscripción.

La Dirección Nacional de Notariado se encarga de regular la materia notarial y establecía los actos notariales que podían hacer los Notarios Institucionales. Con la resolución 2110-2008 emitida por este órgano de control, se abrió la puerta para que los Notarios Institucionales puedan realizar todos los actos notariales necesarios para que el Banco Popular, pueda llevar a cabo todos los actos notariales necesarios en el proceso de intermediación financiera.

En el área se creó un sitio privado en la Intranet Institucional, (que inicio en el mes de mayo de 2008), en el cual se lleva gran parte del control interno. En este sitio se controlan los expedientes de notarios

centralizados, y descentralizados, las solicitudes de trámites al Registro Nacional, las solicitud de notas de débito, los oficios, tanto recibidos como enviados, los inventarios, de activos y de suministros y los sobrantes en pagos de gastos de inscripción.

También se implementaron controles de asistencia, de horas de almuerzo y de café, horario durante el cual cada funcionario puede permanecer dentro de las instalaciones de Notariado Institucional, así como el control para la administración de especies fiscales y boletas del Registro Nacional de la Propiedad.

Durante la gestión realizada, un logro importante fue la revisión, actualización y oficialización del procedimiento "Formalización de créditos por notarios institucionales del BPDC".

En este informe, se deja planteado la propuesta de estudiar la posibilidad de realizar un relanzamiento de Notariado, entre los clientes internos que se atienden, con el fin de aumentar la demanda de servicios.

Igualmente es conveniente estudiar la posibilidad de producir ingresos por servicios, por medio de una alianza con el Proceso de Banca de Inversión, a través del tema de fideicomisos en los cuales el cliente debe cubrir gastos de honorarios en los traspasos de patrimonios fideicometidos.

Las recomendaciones relacionadas con el Área de Notariado Institucional, emitidas por Auditoría Interna, en el informe AIRI-039-2008, fueron atendidas en un 100% y dentro del plazo establecido.

Como parte del informe de Auditoría, Desarrollo Humano realizó un estudio en coordinación con Notariado, para determinar el requerimiento a nivel del Banco, de los servicios de dicha área. En este informe se recomendó la creación formal de Notariado y centralizar todos los Notarios.

Por otra parte, del año 2008 quedan por inscribir sólo 2 escrituras y del año 2009 ninguna tiene más de 60 días de haber sido formalizada y que esté sin inscribir al 20 de febrero de 2009.

### **3. Resultados de la Gestión**

#### ***3.1 Referencia de la Labor Sustantiva de Notariado Institucional***

El Área de Notariado Institucional nació en el año 2005, como una respuesta a la necesidad de competir en un Mercado Financiero que estaba ofreciendo a sus clientes, condiciones de crédito para vivienda y desarrollo, que contemplaban además de tasas de interés competitivas, servicios de gastos notariales con cero costo.

Originalmente se pretendía que cada Dirección Regional del Banco, tuviera sus propios Notarios. También se pensó en formar una Unidad de Vivienda que contara con Ejecutivos de Ventas, Peritos Valuadores y Notarios, pero finalmente ninguno de estos dos proyectos se materializó. En su defecto, nació una unidad conformada por Notarios, y personal administrativo tomado de diferentes áreas y adscrita a la Subgerencia General de Negocios. Posteriormente, dicha unidad pasó a formar parte de la Dirección Central; pero básicamente, desde el punto de vista presupuestario, más no administrativo. En la actualidad, esta área se ubica dentro del Proceso de Análisis de Crédito, que a su vez pertenece a la Dirección de Diseño y Producción.

Notariado Institucional es un área de creación informal, por lo que no aparece dentro de la estructura organizacional del Banco Popular. La labor que se le ha encargado a esta área, en forma sucinta, consiste en atender las formalizaciones de créditos (los montos mínimos serán

establecidos por las autoridades del Banco), cuyas garantías sean sujetas de inscripción ante el Registro Nacional de la Propiedad, así como velar por la oportuna presentación e inscripción de las mismas.

### ***3.2 Cambios del Entorno que Afectan el Quehacer de Notariado***

El Notariado es una materia legal que está regulada por el Código Notarial y la Institución que vigila el quehacer notarial, es la Dirección Nacional de Notariado. Este órgano se encarga de regular la materia notarial y dentro de esta regulación, se establecían los actos notariales para los cuales estaban facultados los Notarios Institucionales. Así las cosas, se indicaba que básicamente un Notario Institucional, (entendiéndose éste como el Abogado y Notario contratado por una institución para que ejerza la labor de notariado, a cambio de un salario), sólo podía llevar a cabo actos notariales en los cuales compareciera el Banco. Esta definición, restringía el accionar de Notariado Institucional, pues ateniéndose a la misma, básicamente lo que podía hacer un Notario eran cancelaciones de hipotecas del Banco Popular. En virtud de que el espíritu de la creación de Notariado Institucional no aspira a sólo hacer cancelaciones, sino que debe ir y va más allá es eso, en el área se atienden todas las formalizaciones contempladas en las políticas institucionales, cuya garantía sea sujeta de inscripción ante el Registro Nacional de la Propiedad. Esto dio pie a que un grupo de notarios externos del Banco Popular, plantearan una denuncia ante la Dirección Nacional de Notariado, por la supuesta violación (por parte de los Notarios Institucionales), de la resolución 1159-2007, dictada por ese mismo ente. La denuncia básicamente perseguía que los Notarios Institucionales se circunscribieran a realizar únicamente los actos para los cuales estaban autorizados. Ante esta denuncia, la

Dirección Nacional de Notariado procedió con la investigación, concluyendo la misma con la resolución 2110-2008 de las catorce horas con treinta y tres minutos del ocho de diciembre de 2008, en la cual se deja sin efecto la denuncia, en virtud de que la resolución 1159-2007 precitada fue derogada, basados en el pronunciamiento C-026-2008 de la Contraloría General de la República.

Lo anterior representa un elemento digno de resaltar, pues con dicha resolución 2110-2008, básicamente se abrió la puerta para que los Notarios Institucionales puedan realizar todos los actos notariales necesarios para que el Banco Popular, pueda llevar a cabo todos los actos notariales necesarios en el proceso de intermediación financiera y registrar ante el Registro Nacional de la Propiedad, todas las garantías que le otorgan sus clientes, como producto del otorgamiento de créditos.

### ***3.3 Estado de la Auto Evaluación del Sistema de Control Interno***

Como se ha indicado, el área de Notariado Institucional, formalmente no ha sido aprobada dentro de la estructura organizacional del Banco Popular. Debido a lo anterior, la autoevaluación de control interno como tal, no se realiza y según información obtenida del Proceso de Análisis de Crédito al cual pertenece informalmente el área, en la autoevaluación de su sistema de control interno, tampoco se ha incluido a Notariado Institucional.

### ***3.4 Acciones Emprendidas para Establecer, Mantener, Perfeccionar y Evaluar el Sistema de Control Interno***

No obstante lo indicado en el apartado anterior, cabe destacar que en el área de Notariado Institucional, se han establecido los siguientes sistemas de control interno:

Desde el primer semestre de 2008, se solicitó la creación de un sitio privado en la Intranet Institucional, (que inicio en el mes de mayo de 2008), en el cual se establecieron los siguientes archivos de control:

#### **3.4.1 Control de expedientes de notarios centralizados**

En este archivo se controla todo el proceso que recorren los expedientes atendidos por los Notarios que trabajan físicamente en la oficina de Notariado Institucional, desde que ingresan a Notariado, hasta que la escritura debidamente inscrita, es remitida para su custodia en la oficina del Banco que solicitó el servicio. Este es un archivo anual.

#### **3.4.2 Control de expedientes de notarios descentralizados**

Controla todo el proceso que recorren los expedientes atendidos por los Notarios que trabajan físicamente en otras oficinas del Banco, desde que son entregados al Notario, hasta que la escritura debidamente inscrita, es remitida para su custodia en la oficina del Banco que solicitó el servicio. Este es un archivo anual.

#### **3.4.3 Solicitud de trámites al Registro Nacional**

Aquí se controlan todas las solicitudes de información, presentación, inscripción y cualquier trámite relacionado, que los Notarios y Asistentes Notariales, requieren que los Asistentes Registrales realicen en el Registro Nacional de la Propiedad. Se trata de un archivo anual.

#### **3.4.4 Solicitud de notas de débito**

En este archivo se controla todo lo relacionado con las notas de débito, necesarias para cancelar los gastos de inscripción ante el Registro Público.

#### **3.4.5 Control de Oficios Recibidos y Enviados**

Aquí se lleva el control de todos los oficios que ingresan de otras oficinas del Banco Popular, o de otras entidades. Igualmente, se lleva el control de asignación de los mismos para su atención y del grado de avance entre otros aspectos. Así mismo, se lleva el control numérico de los oficios remitidos a otras oficinas, del tema tratado, del usuario que lo remitió y se deja archivo electrónico del mismo para posteriores consultas. Este archivo es anual.

#### **3.4.6 Control de Inventarios, de Activos y de Suministros**

En este apartado se lleva control de los activos asignados a cada uno de los funcionarios que conforman el área de Notariado. Igualmente se lleva un archivo para el control de suministros, el cual está en proceso de inclusión de información.

#### **3.4.7 Informe de Sobrantes en Pagos de Gastos de Inscripción**

Cuando se lleva a cabo una formalización con un cliente, ocurre que se dan sobrantes en la cancelación de los gastos de inscripción. Cuando esto pasa, se debe llevar a cabo la devolución de los mismos, al cliente que corresponda. Todo el control de este proceso, se realiza en el archivo de sobrantes en pagos de gastos de inscripción y se trata de un control anual.

Aunado a lo expuesto, en el área se establecieron otros controles tales como:

Control de asistencia, el cual es firmado a la hora de entrada y de salida por cada funcionario.

Control de horas de almuerzo y de café para cada funcionario, comunicado a todo el personal, mediante oficio NI-40-2009.

Horario durante el cual cada funcionario puede permanecer dentro de las instalaciones de Notariado Institucional, el cual fue comunicado al Sub Proceso de Seguridad, mediante oficio NI-137-2009.

Por otra parte, cabe destacar que se redactó y estableció el procedimiento interno para el control y la administración de especies fiscales y boletas del Registro Nacional de la Propiedad, el cual fue comunicado a todo el personal mediante oficio NI-11-2009. Con este procedimiento se ordena el manejo de este importante activo, necesario para la buena marcha de los procesos de Notariado.

### ***3.5 Principales Logros Alcanzados Durante la Gestión***

Un logro importante fue la revisión, actualización y oficialización del procedimiento "Formalización de créditos por notarios institucionales del BPDC". Con dicha actualización, fueron establecidas de forma clara, las funciones de cada área involucrada y cada puesto de trabajo, así como sus responsabilidades. Amén de lo anterior, como se verá más adelante, con este procedimiento se atendieron las recomendaciones emanadas de la Auditoría Interna.

Otro logro relevante enumerado anteriormente, fue la implementación del procedimiento interno para la administración de especies fiscales y boletas del Registro Nacional de la Propiedad. Con dicho procedimiento se estableció el responsable de administrar físicamente estos activos, se dijo cómo deben ser administrados y

controlados, se creó un archivo electrónico para llevar dicho control, el cual entre otra información, indica stock mínimo y máximo, se instauró la fórmula para resguardar los timbres y las boletas por medio de caja de seguridad. Igualmente se estableció quién es el responsable de la compra de dichos activos.

### ***3.6 Sugerencias para la Buena Marcha de Notariado Institucional***

La buena marcha del área de Notariado Institucional, dependerá en gran medida del mantenimiento del canal de comunicación abierto, que se logró instaurar con todos los integrantes del equipo de trabajo. Igualmente, el sentimiento de compañerismo, de familia y de confianza que en general el equipo manifiesta haber experimentado, se debe seguir alimentando, para beneficio del área y del Banco.

Por otra parte, es necesario seguir haciendo uso continuo y completo, de los sistemas de control interno establecidos en el sitio privado de Intranet y fuera de él. Por ejemplo, en el archivo de control de expedientes de notarios centralizados y descentralizados, la funcionaria que recibe los expedientes de crédito los asistentes notariales y registrales, deben completar y actualizar permanentemente cada una de las columnas que les corresponde según el manual de procedimientos. No obstante, existen casos en los cuales los funcionarios no completan la información. Para lograr que esto se de permanentemente, además de la concientización en reuniones, lo que se hace es aprovechar cuando se devuelve el expediente con fecha para formalización, cuando se devuelve una escritura al notario para que corrija un defecto, o cuando se devuelve el testimonio inscrito a la sucursal, todo se hace por medio de oficio. Dichos oficios son firmados por el Coordinador, así que ese es el

momento para verificar que los archivos de control estén completos. Si faltara información que incluir, se debe devolver al funcionario que corresponda, para que actualice. De esta forma, los archivos de control se mantendrán siempre actualizados.

Por otra parte, es recomendable que el archivo de control de oficios enviados, incluya una copia electrónica del oficio remitido, a fin de poder acceder a él fácilmente sin necesidad de ir al archivo físico. Esto también se debe controlar en el momento de firmar el documento.

Todos los trámites que sean requeridos a los asistentes registrales, deben quedar incluidos en el archivo de control de solicitudes al registro, a más tardar a las 8:30 am del día en que van a ir al Registro. Esto es necesario, para que el funcionario que atiende dicha labor en el Registro, no tenga atrasos para salir de la oficina. Además, este control es utilizado para llevar a cabo la revisión de gastos por pago de pasajes, pues en dicho archivo se indica el nombre, la hora y la fecha en la que el funcionario fue al Registro, por lo que servirá como prueba de que el gasto que se va a pagar, efectivamente fue realizado y el labores propias del puesto.

El archivo de sobrantes en gastos de inscripción está actualizado de julio 2007 a la fecha. Es necesario que sea actualizado de julio 2007 hacia atrás. Esta información está generada en un 70%, con el informe que se está elaborando para dar respuesta al requerimiento que Contabilidad hizo para atender el informe de Auditoría Interna AIRI-039-2008. Una vez que dicho informe sea rendido, se deberá solicitar al área encargada de administrar cambios en el sitio de Intranet, que sea incluida dicha información en el archivo de sobrantes en gastos de inscripción, para que posteriormente sea

validado por Contabilidad y proceder a ordenar la devolución del sobrante a cada cliente.

Se recomienda establecer una política de topes en montos a devolver y a recuperar por concepto de sobrantes o faltantes en gastos de inscripción. Este tema ya ha sido discutido superficialmente con el Sub Proceso de Contabilidad, pero no se ha profundizado pues se está en el proceso de depuración y validación del saldo de sobrantes.

En meses anteriores se conversó con Illeana Rubio de Desarrollo Humano, con el fin de establecer perfiles para sacar plazas a concurso. No obstante, indicó que por la coyuntura de contención del gasto que atravesaba el Banco, en ese momento no se estaban haciendo nombramientos, por lo que el tema debía ser tratado posteriormente. En cuanto al tema de perfiles indicaban que los mismos ya existen de acuerdo con la categoría. En ese sentido, más bien lo que se debe establecer son los requisitos académicos y de conocimientos idóneos para el puesto. Así las cosas, se sugiere retomar este tema y trabajarlo unido al tema de estructura formal de Notariado Institucional. En el tema de estructura, es recomendable también proponer un cambio en el nombre del área, de tal forma que el mismo responda más al negocio bancario en el cual se encuentra el área y no encasillarlo en una labor meramente notarial.

Durante el corto periodo en el cual estuve coordinando el área, surgió la idea de realizar un relanzamiento de Notariado. Esta idea no se pudo llevar a cabo por factores de tiempo y por estar atendiendo otros elementos que requerían atención inmediata, pero sería conveniente valorarlo. Consiste en llevar a cabo reuniones o

encuestas con clientes internos usuarios de los servicios de Notariado, con el fin de conocer de primera fuente su opinión y sugerencias sobre el servicio. Estas reuniones o aplicación de encuestas se pueden realizar en coordinación con las Direcciones Regionales, para aprovechar los espacios en donde se reúnen y así ahorrar recursos. Una vez recabada la información, se deberá tabular para que sirva en la toma de decisiones. Con fundamento en dicha información, se deberán revisar y modificar (si es necesario) los procedimientos y políticas, así como la distribución de funciones y el cómo se están realizando a lo interno del área, con el fin de agilizar el servicio aún más. La idea es generar mayor demanda de servicios por parte del cliente interno, por medio de una respuesta expedita en la formalización, presentación e inscripción de garantías.

Otra idea surgida, es la producción de ingresos por servicios, considerando la apertura que tuvo la Dirección Nacional de Notariado, con la eliminación de la resolución 1159-2007, supra citada. Consiste en generar una alianza con el Proceso de Banca de Inversión, con el fin de que los fideicomisos en los cuales el cliente debe cubrir gastos de honorarios en los traspasos de patrimonios fideicometidos, sean atendidos por Notarios Institucionales. La idea es que al cliente se le establezca un porcentaje de comisión que incluya el servicio de Notariado, pero que comparativamente con los costos que tendría si contratara dichos servicios externamente, sea atractivo para ambas partes. El cliente no tendría necesidad de saber que se le está cobrando por los servicios notariales, sino que él vería un costo global competitivo. No obstante, en el fondo se le estaría vendiendo un servicio, ingreso que tanto requiere la institución.

### ***3.7 Estado Actual de las Recomendaciones de Auditoría Interna***

Fueron atendidas en un 100% las recomendaciones relacionadas con el Área de Notariado Institucional, emitidas por Auditoría Interna, en el informe AIRI-039-2008. Para atender dichas recomendaciones, fue necesario realizar una revisión total del Procedimiento "Formalización de créditos por notarios institucionales del BPDC" y fueron incluidas en dicho procedimiento todas las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna. El procedimiento fue aprobado por la coordinación del Proceso de Análisis de Crédito, revisado por la Dirección de Desarrollo Humano, validado por las Direcciones Regionales y por Contabilidad en la parte de devoluciones de sobrantes en gastos de inscripción. Una vez realizado este proceso, fue publicado en la intranet institucional y comunicado a los usuarios, con lo cual quedó debidamente oficializado.

Entre otros aspectos, dichas recomendaciones estaban relacionadas con la asignación de servicios de notariado de forma equitativa entre los Notarios. Normas de operación mínimas que deben contemplar los Centros de Negocios del Banco Popular, en el proceso de devolución sobrantes de gastos de inscripción. Depuración de la cuenta corriente (en coordinación con el Sub Proceso de Contabilidad), de donde se giran los gastos de inscripción. Verificación de saldos contables de sobrantes de gastos de inscripción para su posterior validación por parte de Contabilidad y luego llevar a cabo el proceso de devolución.

Relacionado con la verificación de saldos en sobrantes de gastos de inscripción, desde mediados del año 2008, Notariado Institucional había incluido en el sitio privado en la intranet, e informado a Contabilidad sobre los sobrantes de julio 2007 en adelante. No

obstante, al iniciar Contabilidad la atención del informe de Auditoría Interna AIRI-039-2008, requirió el concurso de Notariado para la revisión de 1879 clientes, de los cuales unos 800 tenían un saldo que coincidía con el saldo contable y el resto no. En ese sentido, se inició un trabajo de revisión física de información, con el fin de verificar los saldos de las liquidaciones de gastos de inscripción, e informar a Contabilidad cuál era la información que obra en poder de Notariado Institucional. Al 20 de febrero de 2009, dicha labor tenía un grado de avance de 70% aproximadamente. En ese sentido, se espera que el informe final sea entregado el próximo 08 de marzo de 2009. Una vez que contabilidad tenga dicho informe, deberá proceder a validar los saldos que existan, (según se establece en el procedimiento "Formalización de créditos por notarios institucionales del BPDC", para que Notariado esté en condiciones de ordenar la devolución de dichos sobrantes, según corresponda.

### ***3.8 Estructura de Notariado Institucional***

Como parte del informe de Auditoría señalado, existía una recomendación dirigida a la Sub Gerencia de Negocios, la cual proponía que Desarrollo Humano realizara un estudio formal para determinar el requerimiento a nivel del Banco, del servicio de notariado. En ese sentido, se llevó a cabo una labor importante con funcionarios de Desarrollo Humano, especialmente en cuanto a aporte de información y análisis de la misma, reuniones de trabajo, apertura de password para que ingresaran a nuestro sitio privado en la intranet institucional a revisar nuestros controles internos, etc. De este trabajo, surgió un informe en el cual están planteando las siguientes dos recomendaciones:

- 1. En cuanto a la Unidad de Notariado se considera necesario definirla como una unidad administrativa formal adscrita a la Dirección de Diseño y Producción, centralizando en la misma los Notarios y Asistentes Notariales, así como los Asistentes Administrativos con que cuentan actualmente. De acuerdo con las proyecciones de colocación crediticia no se visualiza la necesidad de crecimiento en el recurso humano que se tiene. También deberá supervisar y controlar que las escrituras e inscripciones que se realicen con notarios externos y que se gestionan a través de los diferentes Centros de Negocios, sean debidamente tramitadas.*
- 2. Esta Unidad debe contar con una infraestructura adecuada y con los equipos informáticos requeridos para poder ofrecer un servicio de confección de escritura e inscripción de garantías adecuado y que permita disminuir el riesgo operativo de no contar rápidamente con la inscripción del bien a nombre del Banco, incluyendo acceso al Registro Nacional para verificar la debida inscripción de los bienes.*

Lo anterior es importante, porque al proponer una estructura formal de Notariado, se le da mayor estabilidad al área y a su equipo de trabajo, aspecto primordial para seguir realizando una buena labor, en beneficio del negocio bancario.