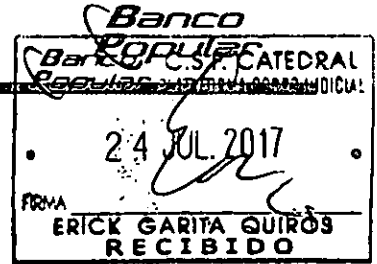


CONSTRUIAMOS
BIENESTAR

616

Popular
LOCALIDAD AGENCIA
DE BIENESTARPopular
VALORESPopular
PENSIONESPopular
FONDOS DE INVERSIÓN**Auditoría Interna**20 de julio, 2017 ✓
SUBA-169-2017 ✓Al Contestar refiérase al
AIRI-13-2017 ✓

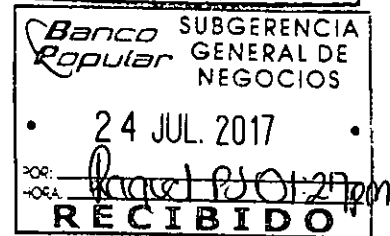
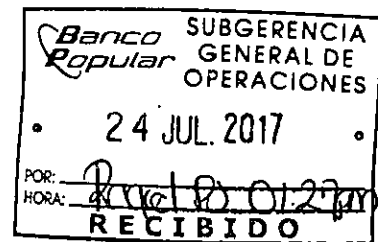
MBA.

Magdalena Rojas Figueredo, Subgerenta
Subgerencia General de Operaciones ✓

Ingeniero

Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Dirección Banca Personas ✓

Licenciados

Miguel Mora González, Jefe
División Gestión Cobratoria ✓Carmen Cordero Ruíz, Jefa
Área Cobro Judicial ✓

Estimadas señoras y señores:

Adjunto para su conocimiento y trámite correspondiente, el informe definitivo AIRI-13-2017 sobre la "Evaluación del Proceso Recuperación de Crédito" con corte al 31 de mayo del 2017, ampliándose el período en los casos que se consideró necesario.

El informe en borrador fue puesto en conocimiento del personal relacionado mediante el oficio SUBA-155-2017 del 12 de julio del 2017. Las observaciones y fechas de cumplimiento de las recomendaciones, que formularan las áreas fueron consideradas en el informe final.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las "Normas generales de auditoría para el sector público" y las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público", dictadas por la Contraloría General de la República.

INFORMACION DE USO INTERNO

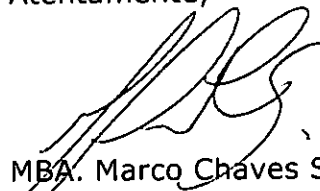
La información contenida en este documento es de uso interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Se les recuerda que según lo establecido en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno No. 8292, tienen un plazo de **10 días** para comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe que se remite, así como, el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento.

Asimismo, se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, podrán hacerlos incurrir en responsabilidad administrativa según lo previsto en el artículo 39 de la referida Ley, así como de las sanciones establecidas en su artículo 41.

En punto a lo anterior, es fundamental que para efecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe AIRI-13-2017, las áreas establezcan los procedimientos que le permitan mantener el control de las fechas de cumplimiento de cada una de las recomendaciones, con el objetivo de implementarlas dentro del tiempo establecido o en su defecto determinar y acreditar los elementos (razonables) que estén limitando dicho cumplimiento, con el fin de solicitar, dentro del periodo establecido, (7 días hábiles antes del vencimiento) las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

Atentamente,



MBA. Marco Chaves Soto
Subauditor General



C: Lic. Juan Carlos Li Guzmán, Subgerente
Subgerencia General de Negocios ✓
MBA. Omar Sánchez Lizano, Director
Dirección Soporte al Negocio ✓
Archivo

Mga * hmm * mrv * asg



Auditoria Interna
Informe Definitivo
Proceso Recuperación de Crédito
AIRI-13-2017
Julio, 2017

Tabla de Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Resumen de hallazgos.....	5
III.	Observaciones y Recomendaciones	6
1.	Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial)	6
2.	Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial	8
3.	Desactualización de gestiones de Procesos de Ejecución en el CCJ	10
4.	Inoportunidad en el proceso de toma de posesión de bienes adjudicados....	12
5.	Falta de oportunidad en aplicación de depósitos judiciales	14
6.	Debilidad en la vinculación de patronos al proceso de deducción de créditos por planilla	16
7.	Ineficiencia en el control de operaciones con saldos al descubierto	17
IV.	Equipo de Auditoria	19
V.	Anexo N° 1	20

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la estructura de control interno en el proceso de recuperación de créditos vía administrativa y judicial (incluye créditos cancelados como incobrables), con el fin de determinar la razonabilidad de la misma en función del perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva Nacional y su aporte a la consecución de los objetivos planteados.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Determinar la razonabilidad y efectividad de la estrategia de recuperación de la cartera de crédito, en relación con las metas autorizadas.✓ Verificar la integridad de la información utilizada para determinar el comportamiento de la morosidad institucional.✓ Verificar la razonabilidad del cumplimiento de la normativa interna y externa y su contribución al cumplimiento de las metas establecidas.
Alcance	El alcance de este estudio corresponde al proceso de gestión y cumplimiento normativo de la recuperación de la cartera crediticia en el Banco Popular, para el período concluido al 31 de mayo del 2017.
Comunicación verbal de los resultados	<p>Para el análisis, discusión y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador SUBA-155-2017 "Evaluación del Proceso Recuperación de Crédito", se realizaron dos reuniones y se obtuvo una respuesta escrita, según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ El martes 18 de julio del 2017, se recibe el oficio DIRP-0503-2017 emitido por el Ing. Víctor Rodríguez Bogantes, Director de la Dirección Banca Personas, en el cual se indica que, en relación con respecto a la recomendación 6 asignada a dicha dependencia, no se tiene objeción y se define la fecha de cumplimiento.✓ El miércoles 19 de julio del 2017, a las 09:00 a.m. en las oficinas de la Auditoría Interna, en presencia de los representantes de la administración: Lic. Miguel Mora González, Jefe División Gestión Cobratoria y Licda. Carmen Cordero Ruíz, Jefa Área Cobro Judicial; así como de los funcionarios de la Auditoría: Licda. Maritza Gómez Artavia, Directora, Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado.

- ✓ El miércoles 19 de julio del 2017, a las 03:30 p.m. en las oficinas de la Auditoría Interna, en presencia de la representante de la administración Licda. Tatiana Brenes Rivera, autorizada por la Subgerencia General de Operaciones según oficio SGO-488-2017; así como de los funcionarios de la Auditoría: Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor y Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado.

Cabe indicar que para la emisión del informe definitivo se consideraron los comentarios realizados por la administración y las fechas definidas para el cumplimiento de las recomendaciones. Se adjuntan las minutas y oficios correspondientes en el **Anexo N° 1**.

Conclusión

Producto de la revisión efectuada se evidencia que las acciones que ha venido realizando la Administración en el proceso de recuperación de la cartera crediticia, en cuanto a la aplicación de la estrategia de centralización del cobro administrativo y la regionalización del cobro judicial, así como, en el proceso de definición de metas; han impactado de forma positiva su gestión y la eficiencia en su operativa, esto reflejado en:

- La tendencia a la baja que presenta la cartera de crédito en los diferentes estratos de morosidad.
- La tendencia a la baja en el indicador de morosidad mayor a 90 días (tanto normativo como sensibilizado sin el efecto de la Incobrabilidad Administrativa).
- El incremento en los ingresos por recuperación de cuentas castigadas.

Así mismo, se observa que la información utilizada para la determinación de la morosidad institucional y su seguimiento, es razonable y mantiene los controles adecuados para su gestión; sin embargo, se determinaron algunas debilidades que deben ser subsanadas para mitigar los riesgos asociados y no limitar el avance obtenido, entre ellas:

- Una falta de ajuste de la estructura organizacional y los procedimientos del proceso, en relación con la nueva dinámica generada con la centralización y la regionalización.
- Debilidad en la definición de estrategias para potencializar el proceso de cobro por medio de deducción de planilla.
- Debilidad en los procesos de seguimiento de procesos judiciales de ejecución, toma de posesión de bienes adjudicados, seguimiento de saldos al descubierto y aplicación de depósitos judiciales.

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

II. Resumen de hallazgos

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pág.
1	Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial).	Medio	6
2	Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial.	Medio	8
3	Desactualización de gestiones de Procesos de Ejecución en el CCJ.	Medio	10
4	Inoportunidad en el proceso de toma de posesión de bienes adjudicados.	Medio	12
5	Falta de oportunidad en aplicación de depósitos judiciales.	Medio	14
6	Debilidad en la vinculación de patronos al proceso de deducción de créditos por planilla.	Bajo	16
7	Ineficiencia en el control de operaciones con saldos al descubierto.	Bajo	17

III. Observaciones y Recomendaciones

1. Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial).

Determinamos que pese a que el plan piloto para la centralización del proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial) culminó en noviembre del 2015 y fue aprobada la implementación de todos los alcances del proyecto, aún no se ha realizado el proceso y estudios que permitan validar técnicamente la óptima estructura organizacional y funcional, incluyendo entre otros, la distribución de actividades, la delimitación de responsabilidades, los perfiles de puestos y recurso humano asignado.

Lo anterior por cuanto el último estudio corresponde al inicio del proceso de centralización y regionalización del cobro en el Banco (2013), siendo que el desarrollo de dicho proyecto ha generado cambios importantes en relación con las actividades ejecutadas por los funcionarios, así como en la distribución de los recursos humanos, en aspectos tales como:

1. Los funcionarios asignados al cobro administrativo cambiaron su esquema de trabajo en las oficinas comerciales (OC), esto por cuanto ya no dependen del gerente, sino que sus actividades son asignadas y dirigidas por el Área Gestión Cobro a Patronos y se dedican exclusivamente al cobro, siendo que en algunos casos un gestor tiene a cargo varias OC.
2. Los funcionarios de cobro judicial fueron trasladados de sus oficinas, en las que daban seguimiento a todos los casos judiciales respectivos, a centros regionalizados que atienden carteras específicas (Monitorios y de ejecución) y en algunos casos actividades especiales (análisis de bases de datos y procesamiento de información)
3. El proceso de monitorios centralizados varió su esquema de trabajo de casos asignados por gestor, a líneas de producción masiva de demandas, con la finalidad de abarcar con el mismo recurso una mayor cantidad de trabajo.
4. La nomenclatura "Área Gestión Cobro a Patronos" no es conteste con las actividades que se realizan dado que tiene como función la gestión de cobro administrativo a los clientes con mayor atraso en sus obligaciones¹, no a los patronos.
5. La Unidad de Planillas según el organigrama depende del Área Gestión Cobro a Patronos, sin embargo, reporta operativamente en forma directa a la División Gestión Cobratoria.

Cabe destacar que, desde noviembre del 2015, se inició el proceso de solicitud de un estudio de cargas de trabajo y organizacionales para la División Gestión Cobratoria, mismo que no ha sido ejecutado pese a que se han seguido realizando requerimientos (Oficios PMGC-1046-2015, DIRSN-223-2016, DIRN-0500-2016 y SGO-767-2016) por parte de las áreas interesadas (Proyecto Modelo de Gestión para la Competitividad, Dirección Soporte al Negocio y Subgerencia General de Operaciones). Al respecto el

¹ Clientes con atrasos superiores a 60 días y con saldos superiores a \$15 millones y todos los clientes con atrasos superiores a 90 días, que no se encuentren en Cobro Judicial.

MSC. Mauricio Durán Ross, Jefe de la División Gestión de Calidad, indicó que el análisis correspondiente no se ha concretado por cuanto en el proceso de designación de prioridades de atención, definido por la Gerencia General Corporativa, se ha ubicado la actividad en el primer lugar de los trabajos con prioridad 2, por lo que se estima que no se podrá atender el requerimiento antes de tres meses (agosto 2017).

Lo anterior, es contrario con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, en las que se indica:

"2.5 Estructura organizativa

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes."

La situación indicada limita la capacidad institucional para garantizar que el proceso pueda mantenerse en forma eficiente y que los mecanismos implementados se mantengan en el tiempo, así como, una correcta definición de responsabilidades de las actividades que se ejecutan para la administración de la recuperación de la cartera de crédito; considerando además, dicho proceso de cobro es fundamental para mantener niveles razonables tanto en los ingresos como en los indicadores prudenciales.

Recomendación

Para: Subgerencia General de Operaciones ✓

1. Realizar las acciones necesarias que permitan garantizar, en el corto plazo, la ejecución de un estudio formal a la División Gestión Cobratoria, que permita validar técnicamente la óptima estructura organizacional y funcional, incluyendo entre otros, la distribución de actividades, la delimitación de responsabilidades, los perfiles de puestos y recurso humano asignado.

Una vez efectuado el estudio, analizar los resultados e implementar un plan de acción con indicación de actividades, responsables y fechas de cumplimiento para efectuar los ajustes requeridos que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Fecha cumplimiento: 31/08/2017

Nivel de Riesgo: Medio ✓

TR: CI ✓

20

2. Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial.

Determinamos que la normativa relacionada con el proceso de cobro judicial se encuentra desactualizada, por cuanto no contempla las actividades correspondientes a los cambios en la operativa originados por la implementación de la regionalización de dicho proceso, lo anterior por cuanto:

- i. El procedimiento ACJPROC-01 "Distribución de operaciones para entrega de pases", no incluye:
 - El control que se aplica para documentar la asignación de número de grupo para distribuir operaciones a los abogados externos. Cabe destacar que esta acción, actualmente cada oficina regionalizada la realiza de forma diferente, utilizando archivos de Excel o registros manuales, según considere más apropiado cada gestor.
 - Los criterios, actividades y controles utilizados para la distribución de operaciones a los abogados de planta; sin embargo, para los abogados externos si se tenían definidos.
 - El control que permita asegurar que los casos para cobro judicial, sólo se asignan a abogados externos con contratos vigentes.

- ii. Los procedimientos ACJ-PROC-27 "Proceso Monitorio" y DGC-PROC-33 "Juicio Ejecutivo Hipotecario o Prendario", presentan las siguientes inconsistencias:
 - No se incluyen los criterios utilizados para definir el tipo de información de los procesos judiciales que debe incluirse en el CCJ.
 - No se identifican las actividades relacionadas con la inclusión masiva de información en el CCJ.
 - Es omiso, en cuanto a los mecanismos de monitoreo de las operaciones en cobro judicial, su ubicación y normas de seguridad de la información relacionadas (recepción, inclusión, respaldo y uso).
 - Indica que debe imprimirse y archivarse en el expediente de cobro el reporte de última gestión; sin embargo, esta actividad es sustituida a través de una base de datos que contiene toda la información del estado del proceso; aspecto que además, está alineado al concepto de carbono-neutralidad.
 - No se identifican las actividades, plazos, responsabilidades y controles relacionados con los casos de cobro judicial asignados a los abogados internos y los gestores relacionados.

La falta de definición de controles y procedimientos de acuerdo con lo indicado, se contrapone a lo establecido por la Contraloría General de la República, según se detalla:

"4.1 Actividades de Control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad".

Al respecto la Licda. Carmen Cordero Ruiz, Jefa del Área de Cobro Judicial, y la MBA. Dayanara Rojas Chaves, Jefa del Área Recuperación Incobrables, indicaron que dicha situación obedece al dinamismo en los cambios generados por la reestructuración de procesos que ha ido estableciendo la División (Proyecto de Centralización), lo cual ha conllevado a que la actualización de normativa no se efectúe hasta tanto no se tenga la claridad suficiente y definitiva de las actividades relacionadas.

Dicho criterio no es compartido por esta Auditoría, por cuanto el retraso en la actualización de la normativa, debilita la estructura de control interno y afecta la comunicación entre las partes, esto último así percibido a través de encuesta que incluyó la participación del Director de la Banca de Personas, los jefes de las Divisiones Regionales, los gerentes de los BP Totales y los gestores y ejecutivos de cobro administrativo y judicial en todo el país, en la cual se observa que el 58,40% de la población consultada no está completamente de acuerdo en que la estructura actual contribuya positivamente a la coordinación y comunicación adecuada del proceso.

Lo anterior, puede conllevar a la omisión de actividades relevantes para el logro de los objetivos establecidos (ver punto 3. *"Desactualización de gestiones de Procesos de Ejecución en el CCJ"* de este informe). Además, limita la capacidad del Banco para establecer la uniformidad en la ejecución de las acciones de gestión de cobro, la capacidad de mantener los mecanismos de acción en el tiempo y delimitar adecuadamente las responsabilidades del personal.

Recomendación

Para: División Gestión Cobratoria ✓

2. Revisar y actualizar la totalidad de los procedimientos que rigen la actividad de recuperación, principalmente cobro judicial, de forma tal que se ajusten a la operativa que se desarrolla actualmente como consecuencia de la implementación del proceso de centralización y regionalización, considerando entre otros, los aspectos señalados en el punto 3. *"Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial"* de este informe.

Fecha cumplimiento: 31/12/2017

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

142

3. Desactualización de gestiones de Procesos de Ejecución en el CCJ.

Determinamos que la información que se incluyó en el CCJ para el segundo semestre del 2016 era incompleta, en relación con las gestiones efectuadas en los procesos judiciales de ejecución (hipotecarios), lo anterior así evidenciado en el 32% de la muestra analizada para ese periodo (9 casos de 28), tal y como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Casos hipotecarios con información desactualizada en CCJ.

Operación	Deudor	Condición	Gestor responsable
0120825496120	Rayuri Rojas Cascante	Ultima gestión digitada es la presentación de la demanda, sin embargo, ya se había dado su traslado el 10-05-2016. En el expediente físico consta una indicación del juzgado del 07-07-2016 en la que se dice que no se realizó la diligencia de rematar ordenada en el traslado de la demanda, por cuanto no se publicaron los edictos de ley, posterior a dicha acción no se evidencian más acciones para determinar el estado de este caso a nivel judicial.	Jean Cordero Mora (Región Cartago)
0240170452019	Agroservicios Ortiz S A	Ultima gestión registrada en el CCJ es del 24-03-2016, no obstante posterior a esta gestión no se evidencian las acciones consecuentes tales como la ejecución hipotecaria recibida el 15-02-2017 y el edicto firmado y emitido por el juez el 01-03-2017.	Jean Cordero Mora (Región Cartago)
0830510035478	Juan Pablo López Bello	CCJ no evidencia gestiones, a pesar de que la demanda fue presentada el 29-11-2016 y posteriormente el 02-03-2017 el juzgado le dio traslado a la misma.	Jean Cordero Mora (Región Cartago)
0330170078264, 0330170077300 y 0330170084144	Eduardo Montero Moreno	Última gestión en del CCJ 08-08-2012, el recibido de la demanda por parte del juzgado, última gestión en el expediente del 13-06-2016 en la que se pidió realizar una aclaración por parte del perito judicial la cual fue recibida como buena por el juzgado el 21-09-2016. Dado que el expediente no se había trasladado, al mismo no se le habían solicitado fechas para remate lo cual se pudo hacer desde el momento en que le juzgado acepto como recibido el informe pericial el 22-09-2016	Jean Cordero Mora (Región Cartago)
0010269918100	Lenin Chacón Vargas	El último documento presentado por el abogado es una resolución judicial del 06-07-2016 solicitando aportar certificación registral actualizada, la	Allan Morales Madrigal (Mata Redonda)

Operación	Deudor	Condición	Gestor responsable
		cual no se evidencia si fue presentada a la fecha de la presente evaluación, por lo que el gestor de cobro a cargo le envió un correo a la abogada directora a cargo Licda. Lucia Odio aclarar si la misma fue presentada, ya que así fue consignado en el último informe semestral de abogado. Posterior a nuestra revisión, el 07-03-2017, por parte del abogado se presentó ante el juzgado dicha certificación registral. Esta situación evidencia una debilidad de gestión de la operación.	
01200960011343	Oledys Emilia Rojas Trejos	Ultima gestión del 23-11-2016 no digitada en CCJ, solicitud de rechazo de incidente de nulidad interpuesto por la deudora	Allan Morales Madrigal (Mata Redonda)
0340130110614	Daniel Eduardo Chavarria Mendoza	En el reporte de CCJ no se visualiza la inclusión de la aceptación de la demanda por parte de las instancias judiciales desde 14-10-16 y su posterior comunicación al demandado	Allan Morales Madrigal (Mata Redonda)

Fuente: CCJ y expedientes físicos de Cobro Judicial.

Cabe destacar, que producto de la omisión en la información, a 4 operaciones (0330170078264, 0330170077300, 0330170084144 y 0010269918100) no se les ejecutaron las acciones requeridas (solicitud fecha remate, presentación de información demandada por el juzgado), lo cual evidencia la materialización del riesgo por falta de información actualizada y posibles retrasos en la ejecución del proceso.

Al respecto, la Licda. Carmen Cordero Ruíz, jefe del Área de Cobro judicial indicó, que el desfase obedeció a una omisión en el proceso de carga de información del CCJ para ese periodo, por cuanto se realizó el cambio del funcionario encargado del proceso de consolidación de información y carga masiva de los datos al sistema y el nuevo colaborador desconocía que debía efectuar dicha labor. Lo anterior, aunado a que los procedimientos eran omisos en cuanto a la ejecución de ese proceso (ver punto 2. *"Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial"*, de este informe).

Cabe indicar, que al momento en que el área detectó dicha omisión, se requirió la información a los gestores de cobro; sin embargo, no todos los funcionarios atendieron la instrucción, aspecto que la Administración no había detectado hasta que se efectuaron las revisiones de la presente evaluación.

Lo anterior, incumple con lo establecido en el procedimiento DGC-PROC-30 "Inclusión de Datos en el Sistema de Control de Cobro Judicial (CCJ)", actividad 1, que en lo que interesa indica:

"...El Gestor de Cobro o personal designado tiene la responsabilidad de incluir continuamente al sistema de control de cobro judicial (CCJ) los documentos que son indispensables para asegurar que los procesos judiciales se encuentran activos y bien gestionados por parte del abogado director..."

La situación anterior, incrementa el riesgo de pérdidas económicas relacionadas con el retraso o la anulación de procesos judiciales, por falta de gestión oportuna por parte del Banco en contra de sus intereses económicos.

Recomendación

Para: Área Cobro Judicial ✓

- Realizar las acciones necesarias para actualizar en el CCJ la información pendiente de registro del segundo semestre del 2016. Una vez actualizada la información, verificar si existen procesos a los que no presenten gestiones oportunas y darles el seguimiento correspondiente, incluidas las operaciones 0330170078264, 0330170077300 y 0330170084144 indicadas en este informe.

Fecha cumplimiento: 31/10/2017

Nivel de Riesgo: Medio ✓

TR: CI ✓

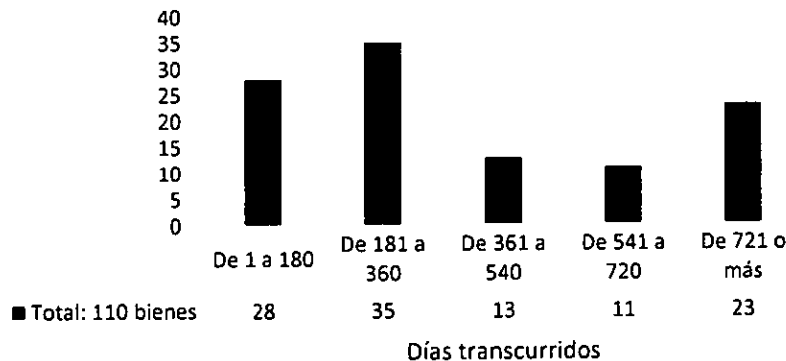
81

4. Inoportunidad en el proceso de toma de posesión de bienes adjudicados.

Se determinó que el proceso de toma de posesión de los bienes adjudicados al Banco, se realiza de forma inoportuna por parte del Área de Cobro Judicial. Lo anterior, por cuanto a abril 2017, 110 bienes inscritos a nombre del Banco, no se encontraban disponibles para la venta, a pesar de que el 74% de ellos habían sido inscritos a nombre del Banco hace más de 6 meses y no presentaban ningún tipo de impedimento para realizar la puesta de posesión, tal y como de seguido se muestra:

Gráfico 1

Detalle de bienes adjudicados con toma de posesión pendiente según los días transcurridos desde su adjudicación (Según SUGEF)



Fuente: Informes mensuales de Bienes Adjudicados.

Con respecto a la situación anterior, la Licda. Carmen Cordero Ruíz, jefa del Área de Cobro Judicial, indicó que de los bienes citados, en 72 casos (63%) no se había realizado gestiones para concretar la toma de posesión, dado que no cuenta con el recurso humano necesario para tales efectos. En relación, con los 43 casos restantes (37%), señaló que se iniciaron las coordinaciones con la Fuerza Pública para los respectivos desalojos; sin embargo, se estaba a la espera de la respuesta por parte de dicha entidad, por lo que no se había podido concretar el proceso.

Al respecto el MBA. Omar Sánchez Lizano, Director de Soporte al Negocio, indicó que esa dirección es consciente de la problemática que se está presentando; sin embargo, considera que para establecer una solución definitiva, se requiere de una sinergia adecuada con el Área de Bienes Adjudicados, misma que no se ha logrado a la fecha, considerando como principales puntos a definir los siguientes:

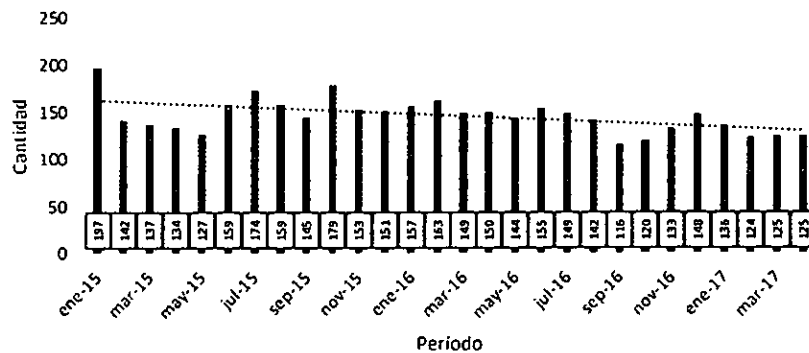
- Área responsable de realizar las gestiones de toma de posesión y su alcance de acuerdo con la naturaleza de cada área, máxime que organizacionalmente estás reportan a unidades diferentes.
- Recurso humano requerido para abarcar de forma efectiva y oportuna el proceso de toma en posesión, por cuanto ambas áreas indican que no cuentan con el personal necesario para realizar dicha labor.

En línea con lo anterior, la Licda. Sara Aragón Jara, Jefa del Área de Bienes Adjudicados, manifestó que para asumir dicha función requeriría de recurso humano adicional.

Al analizar el comportamiento de los Bienes Adjudicados sin toma de posesión, se evidencia que este proceso no ha sido atendido de forma oportuna, por cuanto aunque se puede observar que en los últimos tres años dicho rubro presenta una leve tendencia a la baja, no presenta un impacto suficientemente positivo que permita potencializar la oferta de bienes adjudicados disponibles para la venta de forma efectiva.

Gráfico 2

Comportamiento histórico de los Bienes Adjudicados con tomas de posesión pendientes, de enero 2015 a abril 2017



Fuente: Informes mensuales de Bienes Adjudicados.

La situación indicada limita el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento DGC-PROC-33 "Juicio Ejecutivo Hipotecario o Prendario", que en lo que interesa indica:

Actividad 23

"...con la adjudicación del bien a favor del Banco, el Abogado Director solicita al despacho judicial la protocolización de piezas y que se fije fecha para la puesta en posesión del bien adjudicado, de estas gestiones aporta y comunica al Gestor de Cobro o personal designado..."

Actividad 24

"El Gestor de cobro o personal asignado debe dar seguimiento a que estos trámites sean ejecutados a la brevedad posible..."

La falta de oportunidad en la toma de posesión de bienes adjudicados, limita la capacidad de su venta, aspecto que repercute directamente en el incremento de las estimaciones y la generación de pérdidas económicas relacionadas con los costos de administración.

Recomendación

Para: Subgerencia General de Operaciones ✓

- Definir, implementar y verificar, en conjunto con la División Gestión Cobratoria y la División Gestión Activos Crediticios, un plan de acción que permita en el corto plazo, la ejecución de la toma de posesión pendiente de los bienes adjudicados que no presentan impedimentos para la realización de dicho trámite.

Fecha cumplimiento: 30/09/2017 Nivel de Riesgo: Medio ✓ TR: CI ✓

50

5. Falta de oportunidad en aplicación de depósitos judiciales.

Se determinó que el proceso de aplicación de depósitos judiciales no se está efectuando de forma oportuna, superándose el plazo promedio establecido de 30 días; por cuanto, a enero 2017, el 64,48% de los fondos depositados no habían sido procesados, incluyendo partidas que datan desde el 2010, según el siguiente detalle:

Cuadro 2
Depósitos judiciales pendientes de aplicar al 31-05-2017

Periodo	Cantidad de depósitos no aplicados	% Cantidad de registros	Monto (¢)	% Monto
2010	54	5,30%	4.823.640,94	2,14%
2011	38	3,73%	4.496.764,14	2,00%
2012	18	1,77%	1.890.824,74	0,84%
2013	15	1,47%	1.259.013,82	0,56%
2014	39	3,83%	6.117.218,05	2,72%
2015	140	13,74%	15.262.304,76	6,78%

Periodo	Cantidad de depósitos no aplicados	% Cantidad de registros	Monto (€)	% Monto
2016	218	21,39%	49.583.235,88	22,03%
2017	182	17,86%	35.235.511,94	15,66%
2017 en Plazo	315	30,91%	106.391.628,31	47,27%
Total general	1.019	100,00%	225.060.142,58	100,00%

Fuente: Composición de saldos de la cuenta contable 2429910028 "Depósitos Bancarios por Imputar".

Al respecto, el Msc. Miguel Mora González, jefe de la División Gestión Cobratoria, y la MBA. Dayanara Rojas Chaves, jefe del Área Recuperación Incobrables, indicaron que esta situación tiene su origen en las aplicaciones pendientes que se presentaban en las oficinas comerciales al momento del proceso de centralización. Cabe indicar, que el control de estas partidas fue asumido por el Área de Recuperación Incobrables a partir del 2016, y a mayo del 2017 aún está en proceso la definición de un plan de acción para normalizar dichas partidas.

La situación presentada riñe con el cumplimiento de lo establecido en la norma de operación DGC-PROC-43 "Trámite y aplicación de depósitos judiciales del BPDC", vigente a partir del mes de agosto del 2016, la cual establece:

Actividad 1:

"El personal designado de la División de Gestión Cobratoria recibe el archivo remitido por la División de Tesorería Corporativa y realiza las siguientes acciones a través de la comparación electrónica y manual y a más tardar el décimo día hábil después del recibido, remite el archivo a los gestores de cobro o personal designado de la División de Gestión Cobratoria ubicados en las diferentes oficinas comerciales..." (Destacado no es del original)

Actividad 3:

"El Gestor de Cobro o personal designado de la División Gestión Cobratoria, recibe el detalle de los depósitos judiciales por aplicar, realiza la aplicación de los depósitos dentro de los veinte días naturales siguientes al recibo del archivo de los depósitos judiciales..." (Destacado no es del original)

La ausencia de la aplicación oportuna de los depósitos judiciales, afecta la información relacionada con el proceso de cobro judicial, ya que el saldo de las respectivas operaciones de crédito se mantiene desactualizado, lo que puede afectar la toma de decisiones y el proceso de comunicación de terminaciones de procesos judiciales a los juzgados, generando riesgos de imagen, legales y económicos.

Recomendación

Para: División Gestión Cobratoria ✓

- Elaborar e implementar un plan de acción que garantice, en el corto plazo, la aplicación de los depósitos judiciales que presentan atraso. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, cronograma y responsables de ejecución.

Fecha cumplimiento: 31/12/2017

Nivel de Riesgo: Medio ✓

TR: CI ✓

142

6. Debilidad en la vinculación de patronos al proceso de deducción de créditos por planilla.

Se determinó que la administración no cuenta con una estrategia formal, estructurada y eficiente que permita fortalecer la vinculación de nuevos patronos al proceso de deducción de crédito por planilla. Lo anterior por cuanto no se evidencia una definición de aspectos tales como:

- a) Estrategias tendientes a la maximización de la cobertura de convenios.
- b) Procesos de seguimiento del avance de las estrategias definidas.
- c) Responsables de la gestión del proceso de afiliación de patronos.
- d) Procesos para obtener información que permita el seguimiento a la activación del convenio.

Cabe destacar que, a marzo 2017, existían 1.896 patronos con más de 4 empleados (SICERE) que mantenían créditos con el Banco (SIPO) y que no contaban con un convenio de deducción por planilla, relacionados con 23.519 operaciones (20.229 clientes) con un saldo de \$96.479 millones (9.92% de la cartera financiera). Es importante señalar que los casos citados impactan a la morosidad de la cartera financiera mayor a 30 días en un 1.11%.

Al respecto, la Dirección Banca de Personas, indicó que se han generado acciones tendientes a favorecer el crecimiento de la recuperación por deducción de planilla, tales como la inclusión de incentivos en los productos crediticios relacionados con este medio de pago y la unión de los convenios de PAS y deducción en uno sólo contrato. Sin embargo, señalan que los datos y estadísticas con los que cuentan no permiten determinar de forma efectiva el avance en este aspecto.

Por su parte, la División Gestión Cobratoria señaló, que su función únicamente corresponde al procesamiento de los convenios procedentes del Negocio y no a su promoción.

Esta situación incumple con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, la cual indica:

"4.1 Actividades de control

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los **mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales**. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad." (Destacado no es del original)*

Las acciones emprendidas por la Administración, limitan el aprovechamiento adecuado del proceso de cobro por deducción de planilla como una gestión proactiva para la recuperación de la cartera, lo que incrementa el riesgo de crédito y de incumplimiento de indicadores financieros.

Recomendación

Para: Dirección Banca Personas ✓

6. Definir y formalizar, una estrategia enfocada maximización y eficientización del proceso de cobro de créditos por deducción de planilla, que contemple al menos el establecimiento de:
- a. Acciones tendientes a la maximización de la cobertura de convenios.
 - b. Procesos de seguimiento del avance de las estrategias definidas.
 - c. Responsables de la gestión del proceso de afiliación de patronos.
 - d. Procesos para obtener información que permita el seguimiento a la activación del convenio.

Dicha estrategia debe acompañarse de una calendarización que permita asegurar su implementación.

Fecha cumplimiento: 31/12/2017

Nivel de Riesgo: Bajo ✓

TR: CI ✓

142

7. Ineficiencia en el control de operaciones con saldos al descubierto.

Identificamos que la División de Gestión Cobratoria, no cuenta con un mecanismo de control que permita identificar oportuna y fiablemente la totalidad de créditos, para los cuales, se ha declarado un saldo al descubierto a favor del Banco.

Tal situación obedece a que; anteriormente, los saldos al descubierto se identificaban en SIPO con el "estado2", código 96 "Adjudicado saldo al descubierto s/ tribunales", lo que permitía garantizar la integridad de la información y gestionar la recuperación de los mismos por otras vías según correspondía. Sin embargo, dicho control se vio afectado a partir del 2016, cuando se ejecutó un replanteamiento de los conceptos contenidos en el referido código 96, mismo que hoy incluye; además, de los saldos al descubierto, operaciones adjudicadas y castigadas.

Al respecto, la Licda. Carmen Cordero Ruíz, jefa del Área Cobro Judicial, señaló que cada vez que se genera un saldo al descubierto, se traslada el caso al área que corresponde; sin embargo, no se han establecido controles suficientes que permitan asegurar que se dispone de la identificación de la totalidad de los casos para su respectiva gestión de recuperación.

La falta de definición de controles y procedimientos de acuerdo con lo indicado, se contrapone a lo establecido en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, punto 4.1 "Actividades de Control", que en lo que interesa indica:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad".

La situación indicada, incrementa el riesgo de que no se siga para la totalidad de los casos, las gestiones correspondientes de recuperación (apertura de un nuevo proceso por el saldo al descubierto hipotecario o monitorio, declaración de incobrabilidad) en perjuicio de los intereses económicos de la institución.

Recomendaciones

Para: División Gestión Cobratoria ✓

- 7. Establecer, formalizar, e implementar las actividades de control que permitan garantizar la identificación efectiva y oportuna de la totalidad de las operaciones con saldos al descubierto.

Fecha cumplimiento: 30/09/2017 Nivel de Riesgo: Bajo ✓ TR: CI ✓
50

- 8. Revisar e identificar las operaciones con saldo al descubierto que no se encuentran incluidas dentro de los procesos de seguimiento correspondiente, a fin de que, se realicen para las que correspondan las acciones administrativas y legales para la recuperación de los saldos.

Fecha cumplimiento: 31/03/2018 Nivel de Riesgo: Bajo ✓ TR: CI ✓
232

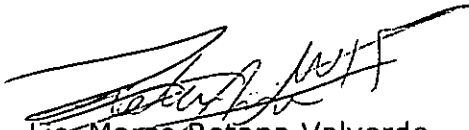
IV. Equipo de Auditoria



Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora



Lic. Herberth Mejías Montero
Auditor Supervisor

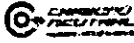


Lic. Marco Retana Valverde
Auditor Encargado

Mga * hmm * mrv * waa

V. Anexo N° 1

CBP-A2

Banco
Popular

DIRECCIÓN BANCA DE PERSONAS

18 de julio 2017
DIRBP-0603-2017Licda. Maritza Gómez Artavia, Directora
Auditoría Interna.

Estimada señora

En atención al Informe borrador SUBA-155-2017, en donde la Auditoría Interna comunicó una serie de hallazgos sobre la "Evaluación del Proceso Recuperación de Crédito" y el cual se le asignó a la Dirección de Banca de Personas la recomendación No.8, la cual textualmente indica:

6. Debilidad en la vinculación de patronos al proceso de deducción de créditos por planilla



Se determinó que la administración no cuenta con una estrategia formal, estructurada y eficiente que permita fortalecer la vinculación de nuevos patronos al proceso de deducción de crédito por planilla. Lo anterior por cuanto no se evidenció una definición de aspectos tales como:

- a) Estrategias tendientes a la maximización de la cobertura de convenios.
- b) Procesos de seguimiento del avance de las estrategias definidas.
- c) Responsables de la gestión del proceso de afiliación de patronos.
- d) Procesos para obtener información que permita el seguimiento a la activación del convenio.

Al respecto, manifiesto que se analizó en debida la recomendación asignada, no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017.

Atentamente,

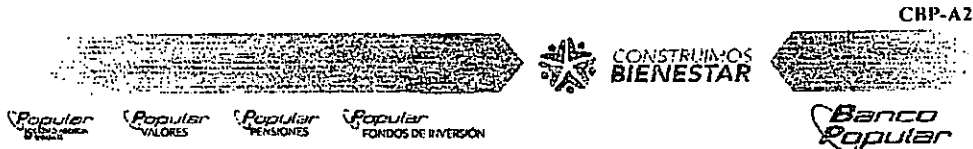



Victor Rodríguez Bogantes
Director

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de uso interno y solo puede ser utilizada por el personal del Comptroller de Banco Popular y no puede ser distribuida a proveedores ni terceros. Queda con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2202-0000, San José, Costa Rica



ACTA DE DISCUSIÓN
Informe borrador del Proceso Recuperación de Crédito
SUBA-155-2017

Reunión iniciada a las 09:00 horas del día 19 de julio de 2017, en la oficina de la Auditoría Interna; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Lic. Miguel Mora González, Jefe División Gestión Cobratoria
- Licda. Carmen Cordero Rulz, Jefa Área Cobro Judicial

Representantes de la Auditoría Interna

- Licda. Maritza Gómez Artavia, Directora Auditoría de Negocios
- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor Auditoría de Negocios
- Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado Auditoría de Negocios

Banco Popular AUDITORÍA INTERNA
 19 JUL 2017
 Recibido por: *[Firma]*

El propósito de esta reunión es hacer el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones específicas expuestas en el informe borrador del Proceso Recuperación de Crédito (SUBA-155-2017).

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

1. Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial) Riesgo Medio
 Número de recomendación: 01

El licenciado Miguel Mora indicó que se considera que este hallazgo es de un riesgo alto por cuanto al inicio del proceso de centralización se atendía un estimado de 8.000 procesos judiciales con 2 abogados de planta y actualmente la carga de trabajo asciende aproximadamente a unos 30.000 casos atendidos por 3 abogados, llegando al límite de carga de trabajo asignable. Adicionalmente hizo referencia al ahorro que ha generado al Banco el proceso, el cual únicamente considerando los honorarios ronda los \$100 millones mensuales.

El señor Mora indicó que los problemas críticos que presenta el proceso actualmente se centran en las cargas de trabajo de los abogados y en la definición de los roles a nivel de puestos de trabajo, así mismo manifestó que dichas situaciones están generando problemas en el ambiente laboral y que ponen en riesgo la continuidad del proceso y de no resolverse al 31/12/2017, considera que debe reestructurar el proceso de cobro y retornar al esquema de abogados externos.

En ausencia de la MBA, Magdalena Rojas, Subgerente de Operaciones, responsable de la recomendación en cuestión, se reprogramará una nueva reunión para definir la fecha de cumplimiento respectiva.

Fecha y plazo de cumplimiento: Se definirá posteriormente en reunión con la Subgerencia General de Operaciones

INFORMACIÓN DE USO INTERNO
 La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

[Firma]

AUDITORÍA INTERNA

Banco Popular

Página 2 de 4
Formulario 4.2

1. Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial) Riesgo Medio
Funcionario que define la fecha: N/A

2. Inconsistencias en la normativa aplicable al proceso de cobro judicial Riesgo Medio
Número de recomendación: 02

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017
Funcionario que define la fecha: Lic. Miguel Mora González

3. Desactualización de gestiones de Procesos de Ejecución en el CCJ Riesgo Medio
Número de recomendación: 03

La Licda. Carmen Cordero indicó que el tema se incluyó dentro de las metas (BDP) de los colaboradores responsables de la actualización de los procesos judiciales en el CCJ y que al día de esta discusión se había logrado identificar 1.083 casos, los cuales ya se encontraban en proceso de inclusión en el sistema.

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/10/2017
Funcionario que define la fecha: Licda. Carmen Cordero Ruiz

4. Inoportunidad en el proceso de toma de posesión de bienes adjudicados Riesgo Medio
Número de recomendación: 04

El licenciado Miguel Mora indicó que se hace dos meses iniciaron trabajos conjuntos con el Área Bienes Adjudicados, y como parte de la estrategia se aprovechan los servicios brindados por la empresa externa encargada de realizar inspecciones y localizaciones de bienes con el objetivo de facilitar el proceso. Continúa diciendo que a julio de los corrientes, se ha logrado concretar el proceso de puesta en posesión de aproximadamente 90 bienes y que este proceso está ligado a un acuerdo de servicios con la Subgerencia General de Operaciones, mediante el cual se compromete a mantener en disponibilidad mensual de bienes adjudicados un monto de \$10.000 millones.

En ausencia de la MBA. Magdalena Rojas, Subgerente de Operaciones, responsable de la recomendación en cuestión, se reprogramará una nueva reunión para definir la fecha de cumplimiento respectiva.

Fecha y plazo de cumplimiento: Se definirá posteriormente en reunión con la Subgerencia General de Operaciones
Funcionario que define la fecha: N/A

 CODIGO2015XXXX

CBP-A2

CONSTRUIMOS
BIENESTARBanco
Popular

ACTA DE DISCUSIÓN

5. Falta de oportunidad en aplicación de depósitos judiciales Riesgo
Bajo

Número de recomendación: 05

El licenciado Miguel Mora solicitó que se definiera la forma en que se daría por satisfecho el cumplimiento de la recomendación, para definir con exactitud el alcance de la misma.

La licenciada Maritza Gómez indicó que el establecimiento del plan de acción y cronograma de cumplimiento que aseguren el ajuste del proceso a la normativa aplicable, así como que a la fecha de cumplimiento de la recomendación la antigüedad máxima de los depósitos por aplicar no supere los 6 meses de antigüedad, serían los factores principales para determinar el cumplimiento de la recomendación.

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2017
Funcionario que define la fecha: Lic. Miguel Mora González

7. Ineficiencia en el control de operaciones con saldos al descubierto Riesgo
Bajo

Número de recomendación: 07

El licenciado Miguel Mora indicó que ya cuentan con los códigos asignados para mantener el control en SIPO y con un avance importante en los ajustes en los procedimientos correspondientes, mismos que plasman el control a ejercer, el cual se llevaría de forma centralizada.

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Lic. Miguel Mora González

Número de recomendación: 08

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/03/2018
Funcionario que define la fecha: Lic. Miguel Mora González

Al ser las 11:00 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el informe borrador mencionado en la primera página de este documento.

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

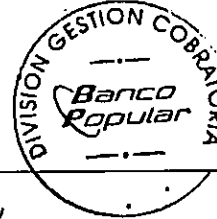
La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

Banco Popular

AUDITORÍA INTERNA

Página 4 de 4
Formulario 4.2



REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Lic. Miguel Mora González		19-07-2017
Jefe, División Gestión Cobratoria	Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha
Licda. Carmen Cordero Ruiz		19-07-2017
Jefa, Área Cobro Judicial	Firma *Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*	Fecha

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Licda. Maritza Gómez Artavia		19-07-2017
Directora, Auditoría de Negocios	Firma	Fecha
Lic. Herberth Mejias Montero		19-07-2017
Auditor Supervisor, Auditoría de Negocios	Firma	Fecha
Lic. Marco Retana Valverde		19-07-2017
Auditor Encargado, Auditoría de Negocios	Firma	Fecha

CODIGO2015XXXX



ACTA DE DISCUSIÓN

**Informe borrador del Proceso Recuperación de Crédito
SUBA-155-2017**

Reunión iniciada a las 03:30 p.m. horas del día 19 de julio de 2017, en la oficina de la Auditoría Interna; en presencia de:

Representantes de la Administración

- Licda. Tatiana Brenes Rivera, colaboradora de la Subgerencia General de Operaciones

Representantes de la Auditoría Interna

- Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor Auditoría de Negocios
- Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado Auditoría de Negocios

El propósito de esta reunión es hacer el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones específicas expuestas en el informe borrador del Proceso Recuperación de Crédito (SUBA-155-2017).

Mediante oficio SGO-488-2017, del 19 de julio del 2017, la MBA. Magdalena Rojas Figueredo, Subgerente General de Operaciones, delega la discusión del informe a la Licda. Brenes.

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

1. Falta de formalización de los cambios aplicados al proceso de gestión de cobro (administrativo y judicial) *Riesgo Medio*

Número de recomendación: 01

La Licda. Tatiana Brenes consultó sobre el alcance de la recomendación en función de la definición asertiva de la fecha de cumplimiento, para lo cual se definió que la fecha establecida en esta reunión corresponde al plazo requerido para determinar el cronograma de trabajo y definir los compromisos entre las partes involucradas. Una vez cumplidos dichos objetivos la administración solicitaría una ampliación de plazo en coincidencia con el cronograma de trabajo que se defina.

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/08/2017
Funcionario que define la fecha: Licda. Tatiana Brenes Rivera

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7854, San José, Costa Rica



4. Inoportunidad en el proceso de toma de posesión de bienes adjudicados **Riesgo Medio**

Número de recomendación: 04

La administración da por entendida y aceptada la recomendación, no hay comentarios adicionales.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017
Funcionario que define la fecha: Licda. Tatiana Brenes Rivera

Al ser las 4:00 p.m. horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el informe borrador mencionado en la primera página de este documento.

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Licda. Tatiana Brenes Rivera			19-07-2017
Colaboradora, Subgerencia General de Operaciones	Firma	Fecha	
"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"			

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Lic. Herberth Mejias Montero			19-07-2017
Auditor Supervisor, Auditoría de Negocios	Firma	Fecha	

Lic. Marco Retana Valverde			19-07-2017
Auditor Encargado, Auditoría de Negocios	Firma	Fecha	

CODIGO2017XXXX