

División Gestión Activos Crediticios Área Bienes Adjudicados

21 de julio del 2014

ABA897-14

Licenciado
Ronald Ramírez Bolaños, **Jefe**
División Gestión Activos Crediticios

Licenciada
Graciela Vargas Castillo, **Directora**
Dirección Talento Humano

Licenciada
Jeanneth Mora Bolaños, **Jefa**
Área de ahorro Obligatorio

Licenciado
Rainier Hernández Salvatierra, **Jefe**
Área de Banca Fácil

Estimados señores:

De conformidad con la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, emitida por la Contraloría General de la República, aplicable a nuestra Institución y a la Ley No. 8292, Ley General de Control Interno, así como el Procedimiento de Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión, publicado en la Intranet, remito informe de Fin de Gestión que abarca un período que va de enero del 2000 fecha de nombramiento como jefa de Captación de Ahorro Obligatorio y posterior a la reestructuración del Banco, como Coordinadora de Ahorro Obligatorio, hasta el 30 de junio del 2014, fecha de mi traslado al Área de Bienes Adjudicados, según oficio DGAC-080-214, suscrito por el Lic. Ronald Ramírez Bolaños, Jefe de la División Gestión Activos Crediticios.

El informe es remitido en forma escrita y electrónica, según lo indicado por la circular DIRCH-002-14.

Cualquier consulta adicional, estoy para servirles.

Atentamente,

Licda. Sara Aragón Jara,
Jefa



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

División Gestión Activos Crediticios Área Bienes Adjudicados

Tabla de contenido

1. Presentación	2
Resumen ejecutivo	2
2. Resultados de Gestión	2
2.1 Referencia de la Labor Sustantiva	3
Funciones	4
2.2 Cambios en el entorno durante el período de gestión	6
2.3 Estado de Autoevaluación del sistema de Control Interno	6
2.4 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno	6
2.5 Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación Institucional o de la Unidad según corresponda	6
2.6 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito Institucional al inicio de su gestión y los que quedó pendientes de concluir	7
2.7 Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.	8
2.8 Sugerencias para la buena marcha	9
2.9 Observaciones sobre asuntos de actualidad	9
2.10 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República	10
2.11 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración	10
2.12 Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna.	10
2.13 Metas Crucialmente Importantes	11

División Gestión Activos Crediticios Área Bienes Adjudicados

Presentación

Este Informe de Fin de gestión, se elabora de conformidad con la normativa vigente, Directrices No. D-1-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República, aplicable al Banco Popular, lo tipificado en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, No. 8292, así como el procedimiento de Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión, publicado en la intranet de nuestra Institución.

El informe comprende un período de 14 años y 6 meses, hasta el 04 de julio del 2014, fecha en la que se hace efectivo el traslado al Área Bienes Adjudicados, según el oficio DGAC-2014, de la División de Bienes Adjudicados.

Resumen Ejecutivo.

El Área de Ahorro Obligatorio se encuentra dentro de la estructura de la División Gestión Activos Crediticios, quien reporta a la Subgerencia General de Operaciones.

Dentro de las actividades principales se encuentran: gestionar, analizar y administrar la información que conforma los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (1.25%) así como la gestión cobratoria de las cuotas obreras patronales adeudadas al Banco, en vías administrativas y judiciales.

Estos recursos se registran en cuentas individuales de los trabajadores (1.25%) y permanecen en el Banco Popular, por un tiempo promedio de 20 meses.

Debe coordinar y ejecutar el traslado masivo de los recursos que conforman el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria, para lo que se estableció como fecha límite el 14 de julio de cada año.

Mantiene relación constante con SICERE, INS, Juzgados de Trabajo, Caja Costarricense de Seguro Social, patronos, trabajadores, Oficialía de Cumplimiento, Centros Financieros, contratación Administrativa, entre otros, todo ello relacionado a las cotizaciones de cuotas obreras-patronales, registradas en el Banco, con propósitos diferentes.

La estructura funcional del Área, esta conformada por 4 Unidades y un staff de soporte: Operaciones, Cobro Administrativo, Cobro Judicial, Contabilidad y Control Interno.

Cabe mencionar que dicha estructura, a la fecha, no es reconocida por la Dirección de Capital Humano, a pesar de las diferentes solicitudes hechas.

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

2. Resultados de gestión.

2.1 Referencia de la Labor Sustantiva.

El Área de Ahorro Obligatorio debe gestionar los recursos y la información que respalda la recaudación de las cuotas obreras patronales, tipificadas en la Ley Orgánica del Banco Popular en concordancia con lo tipificado en la Ley de Protección al Trabajador.

Genera información para entes internos como externos, el sistema APT, es utilizado como plataforma de consulta para los diversas Áreas del Banco.

Acorde a la estructura funcional, se tramitan:

- I. Las solicitudes que presentan todas las Operadoras de Operadoras de Pensiones, sobre recursos que administra el Banco y que corresponden a trabajadores pensionados y/o fallecidos, mismos que deben ser trasladados.
- II. Las petitorias de los Juzgados de Trabajo, sobre los ahorros obligatorios de trabajadores activos y/o fallecidos, que se mantengan en nuestra Institución.
- III. La generación de la información que respalda el traslado anual de los recursos que conforman el Régimen Obligatorio de Pensión complementaria.
- IV. Genera información para diversas áreas del Banco, orientadas a cumplimiento de normativa, estrategia de negocios, toma de decisiones, revisiones.
- V. Información contable para entes externos (Auditoría Externa).
- VI. Información para trabajadores y/o, familiares, para trámites de indemnizaciones, reconocimiento de cuotas, procesos judiciales.
- VII. Gestiones a patronos en vías administrativas y judiciales.
- VIII. Actualización de información de ahorro obligatorio, disponible para retiros.

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

Funciones

- Planear, organizar, dirigir, controlar, las actividades que realizan las diferentes unidades del Área.
- Gestionar, analizar, verificar la información y la recaudación de las cuotas obreras patronales, recibidas a través de la CCSS.
- Coordinar y supervisar, el procesamiento y aplicación de la información de cuotas obreras patronales.
- Coordinar, supervisar, analizar, la generación de la información que respalda el traslado anual de los recursos.
- Planificar, coordinar y ejecutar, el traslado anual de los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria
- Atención de oficios internos y/o, externos. (Juzgados, SUPEN, SICERE).
- Atención, análisis y seguimiento a informes de Auditoría interna y/o, externa.
- Coordinación con otras escalas jerárquicas, para toma de decisiones.
- Coordinación de la actualización de procedimientos internos y / o externos (Operadoras de Pensiones, SICERE, SUPEN).
- Supervisar el pago de los ahorros obligatorios disponibles para retiros.
- Ejecutar, revisar y remitir, proyecciones de costos financieros, aplicables a los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementario (1%), para toma de decisiones.
- Coordinar, supervisar y ejecutar, acciones conjuntas con otras Instituciones (INS, Casos de Nemagón).

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

- Supervisar los contratos con Abogados externos, para la ejecución de los trámites en vía judicial, de patronos morosos.
- Supervisar el contrato de servicios con Correos de Costa Rica para localización y notificación de patronos morosos.

El Área de Ahorro Obligatorio cuenta con 25 funcionarios, según el siguiente detalle:

Nombre	Categoría	Unidad
Carolina Madrigal Orozco	20	Cobro Administrativo
Rodolfo Andrés Chinchilla Acuña	12	Cobro Administrativo
Jennifer Ugalde Madrigal	07	Cobro Administrativo
Angel Gabriel Soto Segura	07	Cobro Administrativo
Indira Morales Díaz	11	Cobro Administrativo
Magally Chinchilla Brenes	12	Cobro Administrativo
Alexandra Valdeperas Valverde	07	Cobro Administrativo
José Gdo. Solís Lobo	07	Cobro Administrativo
Paola Murillo Franceschi	07	Cobro Administrativo
Gabriela Arias Centeno	11	Contabilidad
Adrián Galagarza Alfaro	07	Contabilidad
Fanny Arias Bernúdez	17	Cobro Judicial
Milena Monge Mora	12	Cobro Judicial
Xinia Ma. Meoño Moya	11	Cobro Judicial
Esteban Villaplana Mondragón	12	Operaciones
Laura Salazar Vargas	11	Operaciones
Yerlin Espinoza Cerdas	11	Operaciones
Roberto Rodríguez Esquivel	14	Operaciones
Aracelly González Menéndez	14	Operaciones
Henry Barquero Abarca	11	Operaciones
Carlos Díaz Granados	11	Operaciones

Es importante indicar que con el cambio de las Jefaturas y ante la urgencia institucional, se trasladaron para el Área de Bienes Adjudicados y/o Área de Ahorro Obligatorio, los siguientes funcionarios:

Nombre	Categoría	Área de Traslado
Ana Catalina Arguedas Campos	17	Bienes Adjudicados
Ana Yanci Ulate soto	17	Bienes Adjudicados
Fermin Carrillo Palma	17	Bienes Adjudicados
Rigoberto Torres Soto	16	Ahorro Obligatorio

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

2.2 Cambios en el entorno durante el período de gestión.

Con la entrada en vigencia de la Ley de protección al Trabajador, el Banco Popular se vió obligado a cambiar el destino de los ahorros obligatorios y el aporte patrimonial.

El 1% de lo cotizado por el trabajador y el 0.25% del aporte patronal, sería parte de los recursos que conforman el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria, según lo estipulado en el artículo 13 de la Ley de Protección al Trabajador.

2.3 Estado de Autoevaluación del sistema de Control Interno.

La autoevaluación de Control Interno, se realizó el 30 de junio del 2014, en donde se obtuvo la calificación de "Excelente".

2.4 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno.

Se han seguido las instrucciones y utilizado los mecanismos y herramientas dadas por el Banco, en donde la aplicación de ello, permitió tener resultados satisfactorios.

2.5 Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación Institucional o de la Unidad según corresponda.

A continuación se detallan los principales logros durante la gestión:

- Diseño y desarrollo del sistema APT, que administra los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria.
- Creación Página privada del Área.
- Conciliación y control de las cuentas relacionadas al ahorro obligatorio.
- Implementación de herramientas de servicio hacia los Centros de Negocios que permitieron la eliminación de papel, redujeron tiempos de atención y respuesta (tiempo real).
- Automatización del 90% de los procesos del Área. (En espera de que la CCSS y el Banco Popular, finalicen las pruebas de las interfaces de devoluciones y correcciones).
- Establecimiento entre los colaboradores, la cultura de mejoramiento continua.

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

2.6 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito Institucional al inicio de su gestión y los que quedó pendientes de concluir.

- **Sistema APT:** Al inicio de mi gestión, entra en vigencia la ley de Protección al Trabajador y con ella, los cambios en el destino de los recursos del ahorro obligatorio y los aportes patronales, los que, a partir del 18 de febrero del 2000, formarían parte de los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria.

Con el propósito de administrar los estos recursos, se creó el sistema APT, que debía permitir las diferentes interfaces con SICERE.

En la actualidad, el sistema APT, cumple con los requerimientos establecidos y modificados, en el tiempo. No obstante, ante la posibilidad de la jubilación del servidor 390, se presentaron requerimientos para que sea trasladado a otra plataforma Tecnológica.

- **Interfaces con T24.** Con el propósito de establecer comunicación entre el APT y T24, se desarrollaron cuatro interfaces, a saber.
 - Pago de cuentas inconsistentes
 - Pago de cuentas inconsistentes.
 - Recepción de pagos cuotas obreras - patronales Ley 4351
 - Recepción de pagos cuotas obreras - patronales Ley 7935

Cambios en el sistema APT, en desarrollo.

- **Módulo de Cobro Judicial:** Actualmente se encuentra en desarrollo el módulo de cobro judicial a patronos, implementación que se tiene programada para setiembre del 2014.

Este módulo permitirá administrar y controlar la cartera de cobro judicial, emitir las certificaciones de deuda, así como el cálculo, registro y pago de costos procesales y honorarios, entre otras actividades.

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

- **Interface de correcciones de información.** Se desarrolló una interfaz que permita la recepción, captura y procesamiento de información, que permitirá aplicar correcciones a la información existente en el Banco Popular (cuentas individuales), así como emitir reportes de respuesta y de verificación.

Las pruebas con SICERE iniciaron, no obstante, la estructura fue modificada y no se comunicó al Banco Popular, por lo que se requiere realizar cambios en el sistema. Se estima que para setiembre del 2014, la CCSS, inicia con el envío de la información.

- **Interface de devoluciones.** Se desarrolló una interfaz que permitirá aplicar devoluciones de cuotas obreras patronales a las cuentas individuales de los trabajadores y al aporte patronal. Emitirá reportes y se requiere un proceso de verificación.

Es importante indicar que los procesos de verificación deben hacerse inclusive con la información histórica.

- Los requerimientos que se están desarrollando en el Área de Tecnología de Información y que están en trámite son:

Resumen de requerimientos	Oficios y números de reportes asignados
Atención de requerimientos presentados desde el 2012-2013. Estos requerimientos están ligados a extraer el histórico de movimientos de APT, generar una solución para administrar APT fuera del 390 y realizar modificaciones en los Módulos de APT para habilitar el uso del sistema en procesos de Cobro Administrativo y Cobro Judicial.	SAO-4208-2012 CR 101421 SAO-11043-2012 CR 345716 AAO-8019-2013 CR 927594 Correos de seguimiento 2012 al 2014.

2.7 Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.

El Área de Ahorro Obligatorio, maneja un presupuesto limitado y acorde al Plan Anual Operativo y no administra recursos financieros.

División Gestión Activos Crediticios

Área Bienes Adjudicados

2.8 Sugerencias para la buena marcha.

El Área de Ahorro Obligatorio, a través de los años, ha venido perfeccionando los procesos, lo que ha permitido contribuir a la eliminación de papel, disminución de los tiempos de repuesta y en general, a la automatización.

El grupo de colaboradores que se mantienen en esta Área, se encuentran comprometidos e identificados con el Alto valor percibido, tiene los conocimientos y son capaces de enfrentar el reto que depara el futuro.

La mejora continua ha sido obligatoria en el personal de Ahorro Obligatorio, esto nos permitió rediseñar procesos, por lo que considero, debe preservarse.

Es importante que el ambiente de control, se mantenga, la supervisión y verificación de los procesos, es obligatoria, para que los niveles de riesgos se conserven.

Como parte del trabajo en equipo impulsado por la jefatura de la División Gestión Activos Crediticios, es importante se considere la participación de la suscrita, en el desarrollo y pruebas de los módulos de cobro judicial y el traslado del sistema APT., a una nueva plataforma tecnológica y siempre que la nueva jefatura del Área de Ahorro Obligatorio, lo considere necesario.

Dentro del BDP de los colaboradores, hay proyectos de mejora, que vendrían a solucionar, algunas situaciones que se presentan de cara al negocio y otras a la implementación del uso de firma digital, por lo que sería conveniente se concluyan y se ejecuten.

2.9 Observaciones sobre asuntos de actualidad.

Es importante que se le dé seguimiento a:

- Solicitud de traslado del sistema APT, a una nueva plataforma tecnológica, pero principalmente al desarrollo que permita administrar la información histórica que respalda los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria, dado que el espacio en disco, ya es insuficiente.

División Gestión Activos Crediticios Área Bienes Adjudicados

El desarrollo debe considerar la totalidad de la información histórica, misma que no puede desecharse, por ser parte de un Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria.

- La conciliación entre información y dinero, remitido por SICERE, al Banco Popular, y abarca los periodos que van de marzo 2001 al enero 2014. Esto por cuanto a SICERE y a la Dirección Financiero Contable de la CCSS, se les ha dificultado identificar las inconsistencias que el Banco, le ha reportado, por estos concepto.

Aspectos generales:

- El BSC y los BDP, a junio del 2014, quedaron calificados.
- Se realizó la formulación del borrador del PAO y el presupuesto para el 2015.

2.10 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República.

No existen.

2.11 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No existen.

2.12 Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna.

No existen

División Gestión Activos Crediticios Área Bienes Adjudicados

2.13 Metas Crucialmente Importantes.

El Área de Ahorro Obligatorio, ha cumplido con las Metas Crucialmente Importantes, las que se detallan a continuación:

MCI 1	Ejecutar las acciones de cobro administrativo y judicial para la recaudación de \$350 millones , por concepto de cuotas patronales adeudadas por los patronos al 31 de diciembre del 2014
MCI 2	Generar ingresos por \$250 millones de colones por cobro de comisiones sobre cuentas inactivas AOB, al 31 de diciembre del 2014
MCI 3	Implementar en el sistema APT el Módulo de Gestión de Cobro Judicial para ejecutar el proceso de emisión de Certificaciones y control de adeudos patronales presentados al Juzgado.
MCI 4	Cumplir al 100% con las actividades calendarizadas para efectuar el traslado anual de los aportes obrero Patronales a las Operadoras según el L.P.T.
MCI 5	Cumplir el cronograma de pagos establecido para las Operadoras de Pensiones, por trámites especiales.

Cualquier duda al respecto, estoy para servirles.


Licda. Sara Aragón Jara.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigido autorizada p or el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.