

*J. Moya*

*P/ Raikel  
5/11/2014*

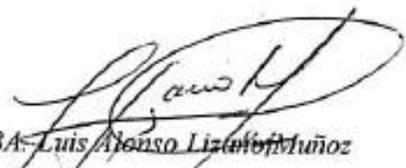
4 de noviembre del 2014

Señores  
Junta directiva Nacional

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, Ley 8292 y sus reformas, así como las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión", emitidas por la Contraloría General de la República, mediante resolución R-CO-61 del 24 de junio del 2005, me permito adjuntar el Informe Final de mi Gestión como Secretario General de la Junta Directiva Nacional del BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, del periodo comprendido del 08 de enero del 2011 al 14 de octubre del 2014.

Atentamente,



MBA: Luis Alonso Lizasoain Muñoz

CC: Andrea Castillo Gonzalo, Secretaria General a.i. ✓  
Dirección de capital Humano

**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.

## Tabla de contenido

INFORME FINAL DE GESTIÓN .....	2
A. PRESENTACIÓN .....	2
B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	2
1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	2
2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	6
3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda. ....	7
4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año. ....	7
5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad.....	7
6. Estado de los proyectos más relevantes.....	13
7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o unidad. ....	14
Ejecución Presupuestaria.....	14
8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.....	14
9. Estado Actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.....	14

## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

SECRETARIO GENERAL DE JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

PERÍODO DE GESTIÓN: De enero del 2010 al 14 de octubre del 2014

### **A. PRESENTACIÓN**

El presente *Informe final de gestión*, correspondiente al cargo de Secretario General de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual ocupé entre el período comprendido de enero del 2010 al 14 de octubre del 2014, se remite en cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, amparado a la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

### **B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

#### **1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

La labor sustantiva del Secretario General de la Junta Directiva Nacional se sustenta en el Reglamento a la ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Manual de puesto del Secretario General, la principales funciones descritas en la legislación mencionada, la cual cito a continuación:

#### **II. Funciones Sustantivas:**

##### **Artículo 41.- Reglamento de la Ley Orgánica del Banco Popular**

- La Secretaría de la Junta Directiva Nacional dependerá de la Junta Directiva Nacional y su personal será nombrado por ésta, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Será dirigida por el Secretario de la Junta Directiva.

##### **Artículo 43.- Reglamento de la Ley Orgánica del Banco Popular**

- Será obligación del Secretario asistir regularmente a las sesiones de la Junta Directiva del Banco.
- Organizar la asistencia de Secretaria a las reuniones de las Comisiones Especiales.
- Tomar nota de los asuntos tratados y de los acuerdos o informes respectivos.
- Redactar las actas correspondientes de manera resumida.
- Distribuir en su oportunidad copias de dichas actas a quienes asisten a las sesiones para su estudio y aprobación en una sesión posterior.
- Cuidar de que las actas sean aprobadas y debidamente firmadas.

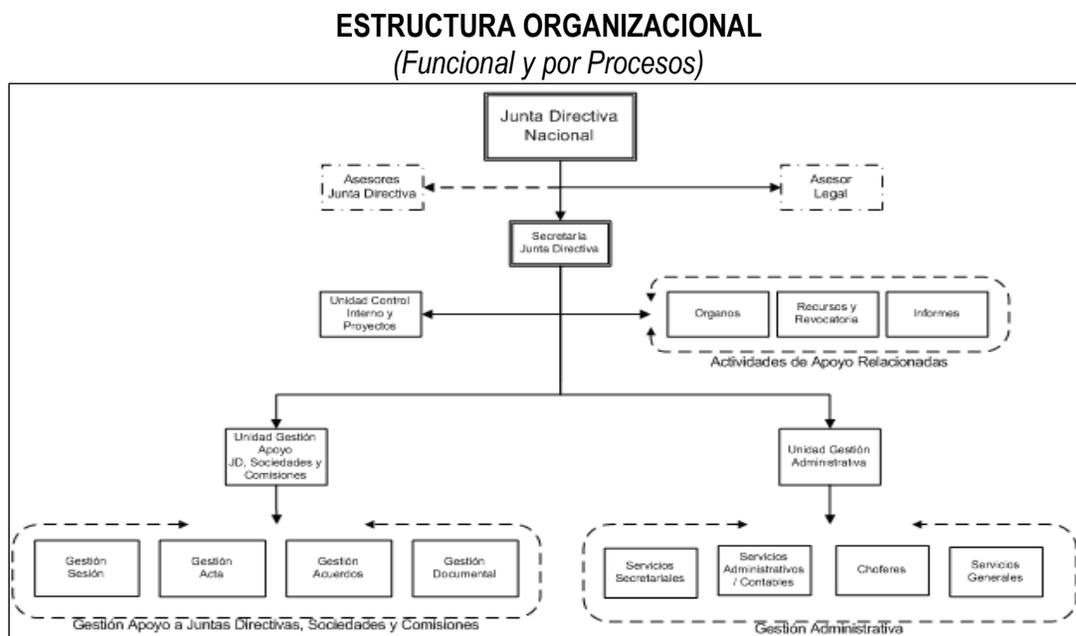
### **Otras Funciones Sustantivas**

1. Dirigir y controlar el proceso de planificación de la Secretaría de la Junta Directiva Nacional. Dictar los lineamientos, directrices, políticas e instrucciones pertinentes, según la normativa jurídica y técnica.
2. Elaborar, revisar, reproducir y comunicar las agendas de las sesiones de las Juntas directivas, comités y comisiones del CFBPDC.
3. Firmar y comunicar oportunamente los acuerdos para las juntas directivas, comisiones y comités del CFBPDC para la atención respectiva.
4. Velar por el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos emanados por las Juntas Directivas, comités y Comisiones del Conglomerado Financiero.
5. Velar que los asuntos, documentos e información que emite la Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las Sociedades del Conglomerado, se administren con un alto grado de confidencialidad, en forma ágil y oportuna.
6. Velar por la actualización de manuales o guías escritas donde se establezcan las políticas, metodologías, procedimientos, programas y otros documentos que orienten el trabajo de los funcionarios de la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.
7. Asesorar en materia de su competencia a los Directores de la Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las Sociedades del Conglomerado y sus fiscales.
8. Planear y formular el presupuesto asignado a la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.
9. Velar por el cumplimiento y aplicación de las evaluaciones del Balance Score Card y Balance de Desarrollo Personal.

10. Velar por el cumplimiento oportuno de los acuerdos y recomendaciones emitidas dirigidas a la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.
11. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva Nacional y cuando se le solicite a las Comisiones, así como, atender a los invitados a las sesiones.
12. Velar por que se mantenga debidamente actualizado, legalizado y custodiado el Libro de Actas de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero y su respectivo índice.
13. Definir, coordinar y velar por el servicio logístico necesario para el apropiado desarrollo de las sesiones de las Juntas Directivas, Comités y Comisiones.
14. Administrar y custodiar la documentación de la Secretaría, de la Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las Sociedades del Conglomerado.
15. Validar la asistencia a las sesiones de los miembros de las Juntas, sus Fiscales y miembros de las Comisiones y Comités, preparando y enviando a más tardar el último día hábil de cada mes, el registro de asistencia a las áreas de Presupuesto, Tesorería del Banco y a las Sociedades Anónimas.
16. Coordinar los procesos y actividades necesarias para garantizar una efectiva y eficiente gestión de los recursos, labores y equipo de trabajo asignado bajo su responsabilidad.
17. Facilitar la construcción de un clima laboral favorable para el desarrollo del recurso humano asignado.
18. Emitir certificaciones referentes a acuerdos, nombramientos, documentación procesada y otros, requeridas por usuarios externos (Abogados, Público, Entidades) y clientes internos del Conglomerado, así como certificaciones de acreditación ante organismos internacionales.
19. Preparar informes, artículos técnicos e informativos sobre las labores y actividades desarrolladas por el programa a su cargo y las Juntas Directivas y sus miembros.
20. Organizar y dirigir, cuando corresponda ejecutar personalmente, los estudios e investigaciones de mayor dificultad del área.
21. Instruir, así como organizar, apoyar y participar en los órganos de procedimiento administrativo que la Junta Directiva Nacional instaure (agenda, acta, convocatoria, resoluciones y elevación a Junta Directiva Nacional).

22. Llevar el control del vencimiento de los periodos de los Directores e informar oportunamente al Gerente General Corporativo para los fines del caso.
23. Llevar el control de la presentación de las declaraciones de bienes, informes de gestión y de caución de los miembros de Junta Directiva Nacional y de las respectivas Sociedades.
24. Buscar la implementación de mejoras en los procesos y procedimientos de trabajo en concordancia con las exigencias del momento, con el propósito de que éstos contribuyan de forma óptima al cumplimiento de los objetivos de su área de gestión.
25. Atender clientes internos y externos en función de la actividad del área bajo su responsabilidad.
26. Coordinar con instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras, y dependencias del Conglomerado, las actividades del programa bajo su responsabilidad.
27. Ejecutar otras actividades que le sean asignadas por las Juntas Directivas del CFBPDC en el ámbito de sus competencias y las que dicte la normativa en razón de su naturaleza.

Para cumplir con esas funciones sustantivas se logró consolidar la estructura interna:



La anterior Estructura Organizacional había sido aprobada por parte de la Junta directiva Nacional por medio del acuerdo JDN-4757-Acd-501-Art-9.

La modalidad de trabajo de estas unidades se desarrolló mediante la realización periódica de reuniones de coordinadores, cuyos temas de agenda se pueden resumir de la siguiente forma:

- Generación y valoración de propuestas de mejora de las unidades de trabajo.
- Monitoreo de las actividades esenciales de las unidades de trabajo.
- Exposición y discusión de situaciones relevantes (internas y externas), así como la generación de propuestas de solución o estrategias de atención y manejo de las mismas.
- Seguimiento de compromisos asumidos en reuniones anteriores.

La estructura interna desarrollada obedece a un enfoque estratégico de servicio al cliente (interno y externo) de la Secretaría General, este fue un modelo de trabajo exitoso para la SJDN considerando la particularidad del servicio y dinámica de trabajo de ésta área tan estratégica.

## **2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

El pasado veintisiete de diciembre del dos mil doce El Registro de Personas Jurídicas emitió REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL PARA LA LEGALIZACION DE LIBROS DE SOCIEDADES MERCANTILES. Esta Circular Administrativa No. D.R.P.J.-010-2012 en la que nos instruyó sobre el procedimiento que a partir del próximo 7 de enero del 2013 deberán seguir para la legalización de los libros de actas de Asamblea de Socios, de Registro de Socios y de Consejo de Administración, éstos últimos en caso de sociedades anónimas. En ningún caso será necesaria la presentación física de los libros a legalizar. Lo anterior nos cambió la forma de legalizar los libros de las sociedades anónimas, a partir de ese momento los libros podrían llevarse tanto en formato digital como en formato papel, con hojas removibles y foliadas. En el caso de los libros digitales, necesariamente su contenido deberá rubricarse con firma digital debidamente autorizada por la oficina pública de gobierno digital.

Los libros sociales que se lleven en formato papel deberán contener las siguientes características: a) Serán de hojas removibles tamaño carta con un máximo de 200 páginas .b) Tendrán la identificación del tipo de libro y el número de tomo en la primera página. c) Contendrán el número de legalización ubicado en el vértice superior derecho de cada página.

Los demás cambios en el entorno significativos se relacionan con el mercado financiero y fueron de más impacto en las áreas de negocios, específicamente en cuanto a las directrices relacionadas con la concesión de crédito emanadas por el Banco Central de Costa Rica, la actualización de la normativa SUGEF 1-05 del 5 de marzo del 2014, que regula la calificación de deudores (Operaciones Crediticias).

**3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda.**

Autoevaluación Sugef 24-00. Durante el mes de agosto se aplicó la Autoevaluación Gestión según Sugef 24-00, en la cual se cumplió al 100% las medidas administrativas que fueron evaluadas.

Autoevaluación Control Interno 2013 (Mediante oficio UTEG-180-2013 con fecha 11 de diciembre 2013, se nos comunica que la calificación obtenida en la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2013 es un 0% lo cual nos ubica en un nivel de exposición al riesgo excelente. Lo mismo sucedió en los años anterior durante mi gestión, siempre se estuvo en el 100%

**4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año.**

Entre las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, se pueden mencionar las siguientes:

- Contribución al ambiente de control institucional, fomentando una cultura de control, a través de los diferentes procesos de autoevaluación coordinados por Control Interno y Proyectos.
- Establecimiento de medidas de control implementadas por Control Interno
- Implementación de un control electrónico de oficios recibidos, remitidos, asignados y atendidos por medio de la página interna de la Secretaria General.
- Presentación de informes periódicos sobre el control de Transporte, alimentación, caja chica, horas extra, Control Interno, coordinadores, libro oficial, subsecretaria y los de mayor impacto los informes realizados al área de Apoyo a la Gestión y Apoyo Administrativo.

**5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional de la unidad.**

Seguidamente se enlista los principales logros del área en cuanto a políticas, procesos de trabajo y controles implementados:

1. Plan de actualización y mejoramiento del Archivo de la Junta Directiva Nacional, en donde se destaca la aprobación mediante acuerdo No.593 de la sesión 5121 la Junta Directiva Nacional y por parte del Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED) de las tablas de plazos de la Junta Directiva Nacional, Comisiones, Comités y Asesoría Legal Diseño, para posteriormente ser enviadas al Archivo Nacional.
2. Envío de las copias de los acuerdos que se resguardan en el archivo del área (ubicado en el sótano de la institución) a la empresa Retrievox la cual fue contratada por el Banco para encargarse de custodiar archivos. Este proceso permitió liberar espacio en dicha área de manera que se procedió a reorganizarla.
3. Desarrollo de nueva metodología de archivo para el 2014, con el propósito de implementar el archivo por expediente de sesión y/o comisión.
4. Prácticas de archivo y conservación de documentos, así como bitácora de visita y solicitud de documentos tanto al Libro Oficial de Actas como al Archivo del área.
5. Sistema de Aprobación y Firma Digital de Actas, en total fueron firmadas digitalmente 43 actas durante el 2013.
6. Actualización de costos por concepto de los servicios que se brindan a las Sociedades Anónimas (Está pendiente aún la formalización del contrato con Popular Pensiones S.A. dado que el documento contractual aún está en la Gerencia de esta Sociedad en revisión)
7. Encuesta de la calidad del servicio que brinda la Secretaría General a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero.
8. Informe de Gobierno Corporativo 2013. Se procedió a remitir a la Dirección de Riesgo Corporativo toda la información solicitada para dar sustento al Informe Anual de Gobierno Corporativo del periodo 2013.
9. Autoevaluación Sugef 24-00. Durante el mes de agosto se aplicó la Autoevaluación Gestión según Sugef 24-00, en la cual se cumplió al 100% las medidas administrativas que fueron evaluadas. Adicionalmente las evidencias de cumplimiento se encuentran disponibles en formato digital, disponibles para consulta y/o revisión de evidencias.
10. Autoevaluación Control Interno 2013 (Mediante oficio UTEG-180-2013 con fecha 11 de diciembre 2013, se nos comunica que la calificación obtenida en la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2013 es un 0% lo cual nos ubica en un nivel de exposición al riesgo excelente.
11. Formulación del Plan Anual Operativo y Presupuesto 2014 aprobado mediante JDN-5097-Acd-417-Art-4
12. Procesos de contratación administrativa así como la fiscalización según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y el Manual de Políticas Institucionales, de los contratos: *Empaste de los Libros Oficiales de Actas*,

*Miembro Externo del Comité de Riesgo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Contrato Firma Digital de actas.* En el caso específico del contrato del miembro externo del comité de riesgo, se destaca en este periodo, su renovación.

13. Revisiones mensuales de la caja chica, incluyendo dos arqueos por mes.
14. Respaldos de los acuerdos y actas de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero
15. Control de los activos tanto de la Secretaría General como de la Junta Directiva Nacional (a través del Sistema BP-SIAP)
16. Control actualizado de los Libros de Actas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal
17. Control de las tareas semanales por Unidad de Apoyo, asignaciones con fechas y responsables.
18. Actualización de los procedimientos internos así como revisiones y evaluaciones efectuadas a los diferentes procedimientos internos e Institucionales.
19. Controles que han fortalecido los procesos en la gestión y minimización de los riesgos operativos del área. Algunos temas que se han propuesto como medidas de mejora han sido:
  - ✓ Niveles de servicio
  - ✓ Estandarización de calidad
  - ✓ Supervisión y seguimiento de temas administrativos y normativos en la administración del libro oficial, cumplimiento y comunicación de acuerdos, transcripción de actas y acuerdos, confección de agendas, atención de sesiones de juntas directivas, convocatorias, uso de equipo tecnológico.
  - ✓ Administración de la información para que cumpla con principios de oportunidad, trazabilidad e integridad.
20. Políticas sobre seguridad física, referente a las prácticas que se deben realizar al finalizar la jornada laboral, así como la prohibición de consumir alimentos en las estaciones de trabajo, horarios de alimentación y roles de sustitución.
21. Comunicaciones sobre normativa tales como: Reglamento Interior de Trabajo, Código de Ética, cumplimiento de metas y objetivos del Plan Anual Operativo, modificaciones y actualizaciones a los procedimientos.
22. Actualización de los equipos de comunicación, a saber teclados ergonómicos, pedales y audífonos los cuales están siendo utilizados de manera satisfactoria por los respectivos funcionarios.
23. Diseño del Plan Estratégico de la Secretaría General, (en el último trimestre se realizaron 2 sesiones de trabajo en las que se definió la misión, visión, objetivos estratégicos, matrices del entorno externo e interno, análisis FODA del área). En

enero se desarrollará el cronograma de actividades con fechas, responsables y grado de avance para posteriormente diseñar el BSC y el BDP del área.

24. Coordinación del evento de juramentación y capacitaciones de los miembros de las Juntas de Crédito Local.

**24.1 Juramentación de los miembros de las Juntas de Crédito Local**

Durante setiembre se procedió a coordinar toda la logística para realizar el evento de juramentación de los miembros de las Juntas de Crédito Local, según el siguiente detalle:

- ✓ Comunicación con los miembros de las Juntas de Crédito Local solicitando algún requisito pendiente, notificación formal de la conformación de la Junta de Crédito Local respectiva, así como para la respectiva invitación al evento de juramentación.
- ✓ Contratación del hotel, servicios de alimentación y signos externos (en coordinación con área de Mercadeo) para realizar el evento de Juramentación, el pasado 28 de setiembre en el Hotel Radisson.
- ✓ Preparación del material de apoyo para los temas de capacitación que se brindaron el día del evento de juramentación:
  - Organización y funcionamiento de las Juntas de Crédito Local
  - Declaración Jurada, que debe presentarse con base en la Ley No. 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
  - Ley No. 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
  - Alcances de la Ley 8204.
  - Enfoque de Responsabilidad Social en el Banco Popular.
- ✓ Asistencia y atención de los miembros de las Juntas de Crédito Local el día del evento de juramentación.

**24.2 Capacitación a los miembros de las Juntas de Crédito Local**

La Junta Directiva Nacional definió los días 19 y 26 de octubre para realizar los eventos de capacitación para los miembros de las Juntas de Crédito Local en las zonas de San José, San Ramón, Guápiles, Pérez Zeledón y Liberia. Por lo anterior, seguidamente se presenta el detalle de las actividades realizadas:

FECHA	ZONA	LUGAR DEL EVENTO	EQUIPO DE TRABAJO A CARGO		OBSERVACIONES
			SECRETARÍA GENERAL	DIVISIÓN DE COLOCACIÓN	
19 de Octubre 2013	Guanacaste	Hotel Boyeros	Deiny Ureña Diana Mairena	Lidiette Mendieta Ana María Solano	Importante destacar la colaboración y el compromiso de los compañeros de la Unidad de Apoyo Administrativo en todo el proceso de coordinación que fue necesario realizar para llevar a cabo tanto la juramentación como las capacitaciones a los
	San Ramón	Sucursal de San Ramón	Cristhian Cordero	Jessica Ortega Marín Milagro Hernández Brenes	
	Pérez Zeledón	Hotel Los Crestones	José Agüero María Bonilla	Jaime Bustamante Bustamante Víctor Fernández Umaña	
	San José	Hotel Aurola Holiday Inn	Karla Chaves Vargas Javier Vindas Esquivel	Sonia López Castillo Karen Ureña Fallas	

25. En cuanto a la atención de sesiones y comisiones, a continuación se detalla la gestión realizada según el Órgano Colegiado respectivo:

● **JUNTA DIRECTIVA NACIONAL**

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL				
Junta, Comité o Comisión	Cantidad sesiones al 31 diciembre 2013	Última sesión celebrada	Última acta aprobada	Actas pendientes de firma
<b>JUNTA DIRECTIVA NACIONAL</b>	100	5132	5130	0
Comisión de Políticas Corporativas, Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y Juntas de Crédito Local	38	38	36-2013	0
Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros	15	15-2013	14-2013	14-2013
Comisión de Emprendimiento y Fondos Especiales	17	17-2013	15-2013	15-2013
Comité de Riesgo	34	34-2013	32-2013	31 y 32-2013
Comité de Auditoría Corporativo	24	24-2013	22-2013	0
Comité de Cumplimiento	22	22-2013	21-2013	20 y 21-2013
Comité de Tecnología de Información	25	25-2013	24-2013	24-2013

Como parte de los resultados que se pueden sustraer de la tabla anterior podemos concluir que al 31 de diciembre del 2013, se atendieron 100 Sesiones de Junta Directiva Nacional y 175 Comisiones y/o Comités de Junta Directiva Nacional.

● **POPULAR VALORES S.A.**

POPULAR VALORES S.A.					
Junta, Comité o Comisión	Cantidad sesiones al 31 diciembre 2013	Última sesión celebrada	Última acta aprobada	Actas pendientes de firma	Actas pendientes de firma digital
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	29	461	460	460	
Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros	14	14-2013	13-2013	12 y 13-2013	
Comité de Cumplimiento	13	13-2013	11-2013	0	
Comité de Gestión de Riesgo	25	25-2013	23-2013		23-2013

A la fecha de referencia, se atendieron 29 Sesiones de Junta Directiva de Popular Valores y 52 Comisiones y/o Comités.

#### ● POPULAR PENSIONES S.A.

POPULAR PENSIONES S.A.				
Junta, Comité o Comisión	Cantidad sesiones al 31 diciembre 2013	Última sesión celebrada	Última acta aprobada	Actas pendientes de firma
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	27	423	422	421-422
Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros	12	12--2013	10-2013	10-2013
Comité de Cumplimiento	21	21-2013	20-2013	20-2013
Comisión de Asuntos Jurídicos	12	12-20013	11-2013	11-2013
Comisión de Alternativas de Inversión	12	12-2013	11-2013	11-2013
Comisión de Seguimiento de Acuerdos	11	11-2013	9-2013	9-2013
Comisión de Riesgo y Control	12	12-2013	10-2013	0

En Popular Pensiones S.A., se atendieron 27 Sesiones de Junta Directiva de Popular Pensiones y 80 Comisiones y/o Comités.

#### ● POPULAR SAFI S.A.

POPULAR SAFI S.A.					
Junta, Comité o Comisión	Cantidad sesiones al 31 diciembre 2013	Última sesión celebrada	Última acta aprobada	Actas pendientes de firma	Actas pendientes de firma digital
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	25	368	367	367	
Comité de Inversiones	23	252	250		250
Comité de Cumplimiento	10	93	91	91	
Comisión de Riesgo	14	14-2013	12-2013		0
Comisión de Análisis de Presupuesto y Estados Financieros	12	12-2013	11-2013	0	

Según se muestra en la tabla anterior al 31 de diciembre del 2013 se atendieron 25 sesiones de Junta Directiva de Popular Fondos de Inversión y 59 Comisiones y/o Comités.

● **POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.**

POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.				
Junta, Comité o Comisión	Cantidad sesiones al 31 diciembre 2013	Última sesión celebrada	Última acta aprobada	Actas pendientes de firma
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	26	121	119	119
Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros	12	12-2013	11-2013	10 y 11
Comité de Cumplimiento	12	12-2013	10-2013	0
Comité de Riesgo	12	12-2013	11-2013	10 y 11
Comisión de Seguimiento de Acuerdos, Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos	10	10-2013	8-2013	0

En cuanto a la atención de la Junta Directiva de Popular Agencia de Seguros, se atendieron 26 Sesiones de Junta Directiva y 46 Comisiones y/o Comités.

Según los resultados expuestos anteriormente, podemos concluir que al 31 de diciembre del 2013 se han atendido 527 Sesiones de Juntas Directivas, Comisiones y/o Comités, lo cual representa aproximadamente 1547 hrs efectivas de atención de sesiones.

**6. Estado de los proyectos más relevantes.**

Se implementó una filosofía de trabajo enfocado al servicio al cliente y se implementó un sistema de evaluación por medio de encuestas a los directores el cual se vincula con las calificaciones del BDP de los colaboradores y del BSC del Secretario General.

Se apoyó e impulso un plan de capacitación para el recurso humano de la Secretaria para contar con un ambiente de trabajo motivado, instruido y con alta cohesión de trabajo en equipo enfocado a dar un excelente calidad de servicio.

Se impulsó y brindo todo el apoyo a los estudios de calidad y eficiencia de procesos para este trabajo el apoyo del área de Control Interno y Proyectos fue esencial para generar la base por medio del cual se deben mejorar y estandarizar los procesos de la Secretaria General basado en aplicación de procedimientos y manuales.

Se brindó especial énfasis a la actualización de equipo y de modelación total de las oficinas de la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional con el fin de brindar un servicio de excelencia a la altura de la institución.

Se brindó un gran impulso al Plan de Actualización y Mejoramiento del Archivo de la Junta Directiva Nacional, gestionando con un Archivista las bases de un proceso de gestión de la información para la Secretaria General, actualmente ya se aprobó por parte de la Junta Directiva una tabla de Plazos que define el tiempo de custodia de los documentos en los Archivos, el trabajo aún se encuentra en proceso de ejecución.

Se desarrolló sistema de aprobación y custodia digital de actas en conjunto con la dirección de TI, ahora es posible tener libro de actas con firma digital para varios entes colegiados del Conglomerado.

## **7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o unidad.**

### **Ejecución Presupuestaria**

La ejecución presupuestaria con corte al 31 de diciembre del 2013 es del 77%.

La ejecución presupuestaria con corte al 30 de setiembre del 2014 es del 52%

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.**

Como la Secretaria es esencialmente un área de servicio para el cuerpo directivo del Conglomerado, contar con un recurso humano capacitado y motivado por lo que se recomienda continuar con la consecución de dicho plan.

Además se recomienda apoyar el comité de promovido por la Dirección de Capital Humano que se ocupa de temas sociales entre los empleados.

## **9. Estado Actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

1. Atención de las recomendaciones de la Auditoría Interna vía CAR-II

● **Recomendaciones de Auditoría Interna asignadas a la Junta Directiva Nacional**

Seguidamente se mencionan los informes generados por la Auditoría Interna los cuales consideran recomendaciones que han sido atendidas o se encuentran en proceso por parte de la Junta Directiva Nacional durante este periodo.

Oficio AI	Tema	Recomendaciones		
		Total	Cumplidas	En Proceso
SUBA-0109-2012	Informe de evaluación del proceso de selección y nombramiento de los miembros de las Juntas de Crédito Local período 2011-2013	5	5	0
AG-0014-2013	Informe de evaluación de la línea 63 de crédito de refinanciamientos	5	4	1
AG-071-2013	Evaluación del proceso de cumplimiento a la Ley 8204	3	3	0
AG-007-2013	Crédito de la Cooperativa Metrocoop R.L	1	1	0
AG-397-2013	Informes mensuales sobre estados financieros	1	1	0
AG-65-2014	AIRI-19-2014, referente al proceso de Administración de Riesgo y Gobierno Corporativo	6	1	5
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

Del total de recomendaciones a las cuales la Auditoría Interna ha dado seguimiento durante este periodo, sólo quedan en proceso seis correspondientes una al informe AG-0014-2013 **“Informe de evaluación de la línea 63 de crédito de refinanciamientos”**, la cual se pidió prorroga hasta que entre en funcionamiento el CORE y cinco Correspondiente al AG-65-2014 la cual se pidió prórroga para el mes de diciembre del presente año.

**2. Cumplimiento de Incisos de Junta Directiva Nacional vía Sistema CAR-SI**

Seguidamente se presentan los resultados generados a nivel del Sistema CAR-SI, de los incisos asignados a la Secretaría General, durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2013.

Tipo de Inciso	Cantidad	Archivados / Finalizados	En proceso
Acción Administrativa	121	115	6
Informativos	19	19	-
Plazo Fijo	4	3	1
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>137</b>	<b>7</b>

La Secretaría General ha atendido el 95% de los incisos asignados vía sistema CAR-SI, el 5% restante corresponde a 6 incisos de acción administrativa y 1 de plazo fijo que están en proceso de cumplimiento.