

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

1

PERÍODO DE GESTIÓN: Del 19 de octubre del 2011 al 17 de diciembre del 2012

A. PRESENTACIÓN

Se remite el presente **Informe de fin de gestión**, correspondiente al cargo de Coordinador de Proceso de Gestión Normativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante denominado PGN) a cargo de Ramón Luis Bolaños Zamora, ocupado entre el período comprendido del 19 octubre del 2011 al 17 de diciembre del 2012. Lo anterior en cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005 y del procedimiento de “Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión”.

B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. Sobre la labor sustantiva institucional del Proceso de Gestión Normativa

Las actividades funcionales asignadas hasta la fecha al PGN, tienen como propósito fortalecer el sistema institucional para la evaluación de la gestión normativa institucional a que está expuesto el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de forma que se puedan establecer políticas y límites para gestionar adecuadamente los riesgos; en el cumplimiento de la política No 5 y 15 y objetivo 2 del Plan Estratégico Corporativo.

La administración del riesgo en las entidades financieras tiene su origen internacional en los acuerdos del Comité de Basilea, donde se alinea la regulación de los requerimientos de capital con los riesgos fundamentales del negocio y provee a bancos y supervisores con diversas opciones para la evaluación de la adecuación (suficiencia) del capital.

Bajo el esquema anterior la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF) dictó diversas regulaciones a fin de juzgar la situación económica y financiera de las entidades fiscalizadas, entre ellas el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Dentro de las que nos ocupan: SUGEF 24-00 y SUGEF 1-05.

Posteriormente, la Contraloría General de la República establece las Directrices Generales para el control interno, normadas en la ley 8292.

También se promulgaron regulaciones de la Contraloría de Servicios

De ahí a necesidad de crear un proceso que velara por la apropiada gestión de normativa citada. Lo citado permitió al Proceso de Gestión Normativa establecer las siguientes funciones:

- a) Contribuir al cumplimiento de los indicadores cualitativos de la Institución en materia de riesgo operativo y control interno.
- b) Evaluar la calidad de la atención y del servicio que brindas los centros de negocio del Banco Popular.
- c) Velar por el cumplimiento normativo de la ley 8292, SUGEF 24-00 y SUGEF 1-05.

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

2

- d) Velar por la realización de las autoevaluaciones de SUGEF 24-00, Control Interno, Riesgo Operativo, Índice de Gestión Institucional y Servicio al Cliente de los Centros de Negocio.
- e) Impulsar iniciativas tendientes a reducir las estimaciones de crédito.
- f) Suministrar información a la Alta Administración sobre el cumplimiento de la ley 8292, SUGEF 24-00, SUGEF 1-05, Contraloría de Servicios, acuerdos de la Junta Directiva Nacional y sus comités; así como recomendaciones de las auditorías internas y externas.
- g) Asesorar en materia de cumplimiento de la ley 8292, SUGEF 24-00, SUGEF 1-05 y Contraloría de Servicios a las áreas estratégicas, en especial las relacionadas con el cumplimiento normativo.

2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de mi gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional.

Acuerdo SUGEF 2-10 Modificado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 4 del acta de la sesión 1005-2012, celebrada el 9 de octubre del 2012. Rige a partir de su publicación en La Gaceta. Publicado en La Gaceta N° 208 del 29 de octubre de 2012.

Acuerdo SUGEF 16-09 Modificado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 4 del acta de la sesión 1005-2012, celebrada el 9 de octubre del 2012. Rige a partir de su publicación en La Gaceta. Publicado en La Gaceta N°208 del 29 de octubre del 2012.

Acuerdo SUGEF 8-08 Modificado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 5 del Acta de la Sesión 959-2011, celebrada el 6 de febrero del 2012. Rige a partir de su publicación en el diario oficial. Publicado en el diario oficial "La Gaceta" N° 41 del 27 de febrero del 2012.

Decreto No 37045-MP-MEIC Reglamento a la ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Modificación del Acuerdo SUGEF 31-04 Reglamento relativo a la información financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros.

Anexo del acuerdo SUGEF 24-00, referente la implementación de estándares de buenas prácticas de gestión para cada uno de los diferentes riesgos

Resoluciones de carácter general y circulares emitidas por SUGEF, CONASSIF y el Banco Central de Costa Rica

3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno al inicio y al final de mi gestión

La Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UTEG) es la encargada de coordinar las autoevaluaciones de control interno, de manera que se obtuvo una calificación de 6% que corresponde a bueno mediante el oficio UTEG-173-2012

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

3

Producto de dicha autoevaluación se generaron los siguientes planes de acción:

Tabla 1: PLANES DE ACCION PRODUCTO DE AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE GETION NORMATIVA EN EL 2012

Código	Componente	Medida	Plan de Acción	Fecha final
1-19-AG	Actividades de control	Se realiza un inventario físico al menos cada doce meses y se emite una acta con los resultados, la cual muestre el nombre y firma de los funcionarios participantes, adicionalmente, sus resultados se proceden a conciliar contra el detalle de la información que se registra en el sistema SIAP que administra el Subproceso Administración de Activos, y en caso de identificarse diferencias se envía oficio a dicho subproceso para su corrección	Continuar con la elaboración del inventario	30/6/2013
1-20-AG	Actividades de control	Se encuentran asignados formalmente los activos de la oficina entre los funcionarios, como responsable del uso y custodia particular, dejando evidencia de la entrega y recibido con el formulario denominado Actas de Asignación Formal de Activos?	Las actas de asignación se remitirán a los funcionarios	30/6/2013
1-22-AG	Actividades de control	Custodia la oficina los suministros de proveeduría bajo llave?	Realizar las gestiones necesarias para contar con un archivador	30/6/2013

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional 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 la UTEG (Control Interno, SUGEF 24-00, Riesgo Operativo).

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

4

- Cumplimiento con los planes de acción propuestos en las autoevaluaciones del punto anterior.
- Implementación de un control electrónico de oficios recibidos, remitidos, asignados y atendidos.
- Establecimiento de medidas de control interno

5. Principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación institucional

Entre los principales logros alcanzados se encuentran los siguientes:

- a) Calificación cualitativa otorgada por la SUGEF según el *Acuerdo 24-00*, a nivel normal.
- b) Calificación de excelente en la Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.
- c) Diseño e implementación del sitio en la Web de control interno del PGN
- d) Establecimiento de los procedimientos para la gestión normativa, acorde al formato institucional que administra la Dirección de Talento Humano
- e) Integración de 46 funcionarias y funcionarios al Proceso de Gestión Normativa
- f) Capacitación a los funcionarios del Proceso de Gestión Normativa en lo siguiente: Seminario sobre Interrelación Reglamento de Gestión de T.I. Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos. Taller Internacional de Formación Integral de Profesionales. Gestión Integral de Riesgo Operacional en la Banca. Crystal Ball. FATCA. Apoyando las metas del negocios- Franklin Covey. Redacción de informes Técnicos. SEVRI. Formación Profesional de instructores. Curso de Enseñanza de la Lecto Escritura Braille en el marco de la Ley 7600. Programa Técnico en Gestión de Contraloría de Servicios Taller sensibilización de la persona con discapacidad. Cartas de compromiso al ciudadano. Fundamentos de Derecho Administrativo para servidores no abogados. Apoyando las metas del Negocio BSC. Taller Sobre Manejo de Estrés
- g) Informes periódicos a la Dirección de Gestión Corporativa, para su remisión a la Gerencia General Corporativa.
- h) Charlas a clientes y funcionarios del Conglomerado en materia de control interno, riesgo operativo, atención al cliente y SICVECA.
- i) Pasantías de los funcionarios en centros de negocios
- j) Participación en el comités ejecutivo y de riesgo del Conglomerado Banco Popular
- k) Asesorías a nivel corporativo producto de la aplicación de las autoevaluaciones de control interno y riesgo operativo

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

5

- l) Establecimiento y aprobación del presupuesto, balanced scorecard y balance de desarrollo personal.
- m) Realización de visitas de seguimiento acorde a la normativa 1-05, que contribuyó positivamente en las estimaciones de crédito del Banco en una cifra cercana a los €7000 millones
- n) En términos técnicos es importante indicar que:
 - En materia de seguimiento al crédito, se desarrolló el Sistema AIS (Análisis Integral de Seguimiento), que es una herramienta que permite realizar de manera estandarizada, el análisis de la información financiera de los clientes y construir una Base de Datos de alimentación continua de razones financieras que contribuyen a profundizar y ampliar los criterios en el momento de realizar el análisis financiero de cada cliente.
 - Se realizó una clasificación para los deudores del Grupo 1 por sector productivo y por actividad productiva, situación que permite establecer parámetros de comparación entre los clientes. Para generar dicha clasificación se realizó un estudio previo de actividades productivas para agrupar técnicamente aquellas con características similares y así contar con actividades representativas para la cartera de crédito del Banco, con la posibilidad de poder incluir a futuro cualquier actividad nueva requerida.
 - Se contrató una empresa que realice en el año 2013 visitas de seguimiento y control a las garantías reales recibidas como avales de las operaciones crediticias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y que encuentran atrasadas en el pago del crédito en más 30 días, acorde a los Lineamientos Generales para la aplicación del Reglamento para la Calificación de Deudores Acuerdo SUGEF 1-05
 - Se realizaron ajustes al Reglamento de Reglamento de la Contraloría de Servicios y fueron aprobados por la Junta Directiva Nacional
 - Se conformó un grupo de cuatro personas para realizar la evaluaciones de SERO (Sistema de Evaluación de Riesgo Operativo) en la áreas administrativas del Banco, conforme lo establecido en el oficio GGC-938 y los acuerdos No 244 de la Sesión No 4964 de la Junta Directiva Nacional, al inciso 2 del acuerdo No 94 del Comité de Riesgo, tomado en la sesión No 15 y la recomendación No 7 del informe AIRI-35-2011.
 - Establecimiento de algunos elementos estructurales para la elaboración de la Memoria Anual de Sostenibilidad
 - Información para el cumplimiento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos No 8220
 - Atención a las circulares externas SUGEF-001, 026 y 566 -2012
 - Determinación de inconsistencias, acciones correctivas, responsables y plazos de ejecución para atender SUGEF 517-2012 sobre los resultados de las pruebas realizadas para determinar la calidad de la información crediticia del “Sistema para la Captura, Verificación y Carga de Datos”

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

6

- Atención de la SUGEF 643-2012 sobre el estudio de clasificación y calificación de la cartera de crédito donde se estableció el plan de trabajo de la Institución
- Diagnóstico del estado actual del tratamiento de riesgo operativo del Banco y sugerencia conforme a las prácticas internacionales
- Autoevaluación de la atención al cliente por parte de los centros de negocios del Banco Popular.
- Seguimiento de recomendaciones de Auditoría interna y externa, de planes de acción de control interno y recomendaciones de los comités de Gerencial Ejecutivo, Inversiones y Riesgo y Junta Directiva Nacional.
- Determinación de inconsistencias, acciones correctivas, responsables y plazos de ejecución para atender SUGEF-006-2012 sobre los resultados de las pruebas realizadas para determinar la calidad de la información de pasivos.
- Actualización del 90% de las calificaciones de los deudores del Grupo 1 y un 100% en la realización de los avalúos programados según normativa SUGEF 1-05.
- Remisión mensual del 100% de la clase crediticia a la SUGEF a través de SICVECA en el plazo establecido
- Revisiones y calificaciones de deudores del Grupo 1 de la línea de crédito 63
- Remisión mensual de la clase crediticia del Banco a la SUGEF en los plazos establecidos.
- Remisión mensual de las inconsistencias en las operaciones de crédito a los Centros de Negocios, indicando aquellas que generan mayor impacto en las estimaciones.
- Evaluación de la calidad de atención y servicio que brinda los puntos de venta del Banco Popular a sus clientes internos y externos.
- Informes semestrales de cumplimiento de implementación de los cambios en las normativas SUGEF 4-04, 5-04, 14-09, 24-00, 1-05 y gobierno corporativo durante el año 2012.

6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional existentes al inicio de la gestión, así como de los pendientes de concluir.

- a) Contratación a la empresa Consultécnicos MS que realice las visitas de seguimiento acorde a la normativa SUGEF 1-05 durante el año 2013.
- b) Implementación del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional SEVRI, en el cumplimiento del artículo 18 de la Ley General de Control Interno y de las directrices generales del SEVRI (RCO-64-2005) para el año 2013.

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

7

- c) Cronograma de actividades para el cumplimiento del acuerdo SUGEF 2-10
- d) Implementación del acuerdo SUGEF 14-09 referente al Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información
- e) Implementación del cronograma de trabajo para cumplir con el acuerdo SUGEF12-10, Normativa para el cumplimiento de la ley 8204.
- f) Implementación del plan de trabajo para realizar las evaluaciones de riesgo operativo (SERO) en las áreas administrativas del Banco Popular.
- g) Implementación del Sistema AIS (Análisis Integral de Seguimiento) a nivel de los analistas de crédito de la Banca de Desarrollo.
- h) Dar cumplimiento pleno al decreto No 37045-MP-MEIC sobre el Reglamento a la ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

7. Administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión

El Proceso Gestión Normativa administra presupuesto propio mediante el centro de costos 145100, se elabora a mitad de año un Plan Anual Operativo, donde se definen los objetivos, estrategias y metas individuales.

8. Sugerencias para la buena marcha de la Institución o de la unidad

Al término de mi gestión como Coordinador se tenía un proyecto de estructuración del Subproceso de Seguimiento al Crédito aprobado por la Gerencia General Corporativa y Talento Humano.

El Proceso debe mantenerse vigilante de los cambios normativos que se están impulsando a nivel de CONASSIF, SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y la CGR; pues ello implica no solamente una actitud proactiva para mantener vigente y actualizada su gestión, sino ser también medio para que se prepare apropiadamente.

9. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la CGR.

Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la Republica del año 2012 con nota final de 86,4

Autoevaluación del sistema de control interno del Conglomerado Banco Popular para el año 2012, con una calificación consolidada de 4%, correspondiente a un nivel de excelente.

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

8

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo

Todos los años se deben realizar las siguientes actividades que exigen los entes externos:

- Autoevaluación SUGEF24-00 (debe realizarla la UTEG)
- Autoevaluación de control Interno de la Contraloría General de Republica (debe realizarla la UTEG)
- Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de Republica (debe realizarla la UTEG)
- Seguimiento de recomendaciones, acuerdos y planes de acción de Auditorías Internas, externas, Junta Directiva Nacional y comités. (debe realizarla la UTEG)
- Cumplimiento de la normativa SUGEF 2-10, en especial P09 (debe realizarla la UTEG)
- Cumplimiento de la normativa SUGEF 1-05 (debe realizarlo Seguimiento al Crédito)
- Remisión de la cartera crediticia a SUGEF (debe realizarlo Seguimiento al Crédito)
- Valorar la atención del cliente en los centros de negocios (debe realizarlo la Contraloría de Servicios)

11. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión hubiera formulado la Auditoría Interna.

Se presenta a continuación el estado actual de las recomendaciones de la Auditoría:

- Recomendaciones asignadas a la Dirección de Gestión Corporativa, pero para su cumplimiento requería de la ayuda del Proceso de Gestión Normativa

TABLA 2: RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO RELACIONADAS CON LA LABOR DEL PROCESO DE GESTIÓN NORMATIVA AL 31/12/2012

Oficio	No Recomendación	Fecha cumplimiento	Estado	Observaciones
SUBA-126-2011	2	31/8/2013	pendiente	<p>Se recomienda que en coordinación con la Dirección de Banca Desarrollo Social y Empresarial, se efectúen las siguientes actividades a fin de contar con la información financiera adecuada para el respectivo análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y establecer un modelo de Estados Financieros para presentación de los clientes, que contemple al menos la estructura requerida (sub-clasificación de cuentas) en: Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados, Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo • Crear una base de datos que permita la inclusión y procesamiento de la información financiera provista

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

9

				<p>por los deudores, que facilite tomar decisiones estratégicas, crear un score de riesgo, indicadores financieros por sector económico, entre otros relacionados, mientras que el documento físico se consigna en el expediente del deudor para futuras fiscalizaciones</p>
SUBA-126-2011	3		Por validar	<p>Se recomienda coordinar y verificar en coordinación con la Dirección de Banca de Desarrollo Social y Empresarial, que se determinen los indicadores financieros por sector económico, y se establezca la periodicidad con que serán oficializados, para que tanto en el proceso de otorgamiento como seguimiento al crédito, sean utilizados como referencia para emitir una opinión sobre la razonabilidad de los resultados financieros de los deudores según la actividad económica en que se encuentra.</p> <p>Estos indicadores financieros deben cumplir con características de comparabilidad, suficiencia y razonabilidad de manera que satisfaga los parámetros de opinión.</p> <p>Es conveniente que se asegure la comunicación y coordinación oportuna de dichos indicadores al Subproceso de Seguimiento al Crédito, área que deberá utilizarlos en sus análisis tan pronto como sean emitidos los mismos.</p>
SUBA-126-2011	4		Por validar	<p>Se recomienda que los ejecutivos encargados de realizar la calificación de riesgo a los deudores, utilicen fuentes de información complementarias y pertinentes al comportamiento de la actividad económica del deudor en evaluación, tales como sitios electrónicos del Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Procomer, Cámaras, entre otros. Considerando además, las proyecciones que le competan, dejando expresamente en el Informe de Seguimiento: las descripciones, análisis y opinión que corresponda acorde con la información compilada.</p>
SUBA-126-2011	12	30/11/2013	pendiente	<p>Se recomienda valorar a la luz de la normativa de SUGEF 1-05, el privar de la duplicidad de expedientes de crédito en el Subproceso de Seguimiento al Crédito, considerando una relación de costo-beneficio en aras de dar cumplimiento a los objetivos de la naturaleza de su área y la orientación ambiental impulsada por el Banco.</p>

- b) Recomendaciones asignadas a Dirección de Gestión Corporativa, pero para su cumplimiento requería de la ayuda de la Contraloría de Servicios. En el 2013 se redireccionaron a Dirección General donde pertenece dicha Contraloría.

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

10

TABLA 3: RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO QUE SE REDIRECCIONARON A LA DIRECCIÓN GENERAL RELACIONADAS CON DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS AL 31/12/2012

Oficio	No Recomendación	Fecha cumplimiento	Estado	Observaciones
SUBA-0192-2012	5	28/02/2013	Pendiente	<p>Se recomienda que en coordinación con el Subproceso de Contraloría de Servicios se desarrolle una estrategia para la administración de los reclamos, de manera tal que contemple actividades para recopilar, analizar y retroalimentarse de las inconformidades externadas por los clientes y con ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre dichos resultados a la Dirección de Desarrollo Humano para que sirvan de insumo para fortalecer el proceso de capacitación del personal de frente a fomentar la cultura del servicio al cliente. • Generar las recomendaciones que permitan a las áreas relacionadas, tomar las acciones correctivas que generen los cambios y ajustes en las estrategias, procedimientos, procesos y otros, que permitan el agilizar y mejorar los servicios, no solo para el cliente que reclamó, sino para todos los demás.
SUBA-0192-2012	6	28/02/2013	Pendiente	<p>Se recomienda definir, y verificar la aplicación de una estrategia que permita a la Contraloría de Servicios cumplir con la función establecida en el artículo 2 de su Reglamento, relacionada con promover los cambios y mejoras en la atención y el servicio al cliente, permitiendo que esa área pueda dar seguimiento a los informes y recomendaciones que emite, a fin de solventar las debilidades externadas por el cliente.</p> <p>Dicha estrategia debe incluir la metodología mediante la cual se dará seguimiento a los informes emitidos por dicha Contraloría de Servicios.</p>
SUBA-0192-2012	8	28/02/2013	Pendiente	<p>Se recomienda analizar formalmente el proceso de seguimiento a inconformidades y establecer los controles necesarios que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento oportuno a las inconformidades planeadas por los clientes. • Que las oficinas den respuesta en el periodo establecido. • Que la Gerencia pueda mantener el control sobre los reportes enviados a esa área y que se implementen las acciones correctivas para que la inconformidad del cliente sea resuelta y se establezcan las responsabilidades que correspondan a quienes no atienden en plazo las inconformidades.

C) Recomendaciones de la Auditoría Interna cumplidas relacionadas con el trabajo de Gestión Normativa

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

11

TABLA 4: RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA CUMPLIDAS RELACIONADAS CON LA LABOR DEL PROCESO DE GESTIÓN NORMATIVA AL 31/12/2012

Oficio	No Recomendación	Fecha cumplimiento	Estado	Observaciones
ANS-0480-2011	3		Cumplida	<p>Se recomienda, en la norma de operación de “Análisis y seguimiento de la cartera de crédito Grupo 1”, incluir y verificar su implementación, que cada supervisor le sea asignada la responsabilidad de velar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porque las calificaciones obtenidas a través de la evaluación de deudores, sean incluidas al Sistema de Préstamos oportunamente. • Dar seguimiento a las gestiones formales solicitadas a los centros de negocios. <p>Todo a partir de los mecanismos de control que correspondan, que al menos considere una revisión que asegure que dicho registro refleja la situación real obtenida del análisis del cliente, determinando además un plazo prudencial para el efecto.</p>
ANS-0480-2011	4		Cumplida	<p>Se recomienda valorar medidas que vinculen la evaluación de la gestión del desempeño de los Supervisores, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad de la información que se incluye en los informes de análisis y su debido registro en los Sistemas que compete, de forma que promuevan la obligatoriedad de mantener el debido cuidado profesional y revisión, en al menos las calificaciones de la capacidad de pago, de forma que resulten coincidentes con el resultado del análisis de la información financiera aportada y/o recabada del deudor. • La solicitud y recepción de Estados Financieros que cumplan con las Políticas establecidas por cada una de las Bancas, ya sea Banca de Personas o Banca de Desarrollo Social y Empresarial.
ANS-0480-2011	5		Cumplida	<p>2. Se recomienda ajustar el porcentaje de aceptación a las garantías de los deudores que se detallan a continuación, por cuanto la visita de control y seguimiento supera el período indicado por la SUGEF en los Lineamientos Generales, en el capítulo III:</p> <p>SERVAPROF, S.A., Cédula Jurídica #: 3-101-317227</p> <p>SOLANO MONGE, RICARDO JOSÉ, Cédula #: 03-0195-0806</p> <p>MARIBEL CASTILLO MASIS, Cédula #: 03-0247-0568</p> <p>MARISQUERÍA LAS ORQUIDEAS, S.A. Cédula Jurídica #: 3-</p>

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

12

				101-090604. Así mismo, realizar un plan con indicación de cronograma y responsables en donde se establezcan las acciones a fin de efectuar las visitas de inspección de las garantías de las operaciones de éstos deudores.										
ANS-0679-2012	8		Cumplida	1. Se recomienda que se valore el detalle explicativo que se indica en el “Manual de Inclusión de datos garantías hipotecarias, prendarias, valores y de fideicomiso”, en lo referente a los campos informativos de: Fecha Construcción, Fecha Último Avalúo, Fecha de Seguimiento, en el sentido de que se pueda complementar la redacción del concepto de campo, con una especificación que permita mayor claridad para cumplimiento de los usuarios. Es importante que para ello se tome en consideración las incongruencias identificadas en el presente hallazgo.										
CYA-0143-2010	1		Cumplida	1. Se recomienda coordinar y valorar con el Centro de Aprendizaje y Crecimiento para que el “Formulario para el control del Grupo Vinculado a la Entidad” pueda ser completado por parte del funcionario declarante a través de la intranet del Banco Popular, de manera que se agilice la remisión de la información y se minimice la posibilidad de errores de digitación. Es importante que para ello, se valore dejar constancia impresa y firmada declarando que la información se actualizó y es cierta. Se sugiere considerar para esta recomendación un mecanismo similar al el mecanismo actual que utiliza el Banco Popular para completar el formulario “Conozca a su empleado”.										
CYA-0143-2010	2			2. Se recomienda revisar y actualizar las normas relativas a los grupos de interés económico, donde al menos se incorporen las fechas en que cada funcionario debe actualizar el “Formulario para el control de Grupo Vinculado a la Entidad” y se definan las sanciones por no actualizar el formulario.										
CYA-0143-2010	3		Cumplida	3. Se recomienda gestionar con los siguientes funcionarios para que actualicen la información del Formulario de control para Grupos Vinculados a la Entidad, a más tardar el 30 de agosto del 2010:										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cédula</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARLOS NIETO VARGAS</td> <td>000000107290078</td> </tr> <tr> <td>BREIVIN ARRIETA CHACON</td> <td>000000203820400</td> </tr> <tr> <td>LEANA BOSCHINI LOPEZ</td> <td>000000105380788</td> </tr> <tr> <td>OLGA BARRANTES ARIAS</td> <td>000000106190135</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Cédula	CARLOS NIETO VARGAS	000000107290078	BREIVIN ARRIETA CHACON	000000203820400	LEANA BOSCHINI LOPEZ	000000105380788	OLGA BARRANTES ARIAS	000000106190135
Nombre	Cédula													
CARLOS NIETO VARGAS	000000107290078													
BREIVIN ARRIETA CHACON	000000203820400													
LEANA BOSCHINI LOPEZ	000000105380788													
OLGA BARRANTES ARIAS	000000106190135													
CYA-0143-2010	4		Cumplida	4. Se recomienda que el “Formulario para el control de Grupo Vinculado a la entidad” sea actualizado únicamente por la persona que declara, incluso cada vez que exista un cambio en la información, para garantizar la fiabilidad de esa información.										

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

13

SUBA-0126-1 2011			Cumplida	<p>1. Se recomienda modificar la norma de operación denominada "Análisis y seguimiento de la cartera de crédito Grupo (1)", de manera que exprese claramente, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento de gestión y documentación de solicitudes de información al cliente. • La cantidad máxima de requerimientos de información al cliente y periodicidad de los mismos. • La responsabilidad de los Centros de Negocios de realizar la aplicación del ajuste de tasas de interés, a los deudores que omitan la presentación de la documentación financiera correspondiente, en forma y oportunidad, así como, la responsabilidad al Subproceso de Seguimiento al Crédito, del control y monitoreo de que los Centros de Negocios apliquen las variaciones a las tasas que requieran. • La definición de acciones a seguir en caso de que los Centros de Negocios no apliquen las variaciones a las tasas, según el punto anterior. <p>Inclusión en el expediente respectivo, la documentación que fundamente tal ajuste, así como, la modificación al nivel de capacidad de pago justificado en dicha omisión.</p>
SUBA-0126-5 2011			Cumplida	<p>1. Se recomienda que en lo sucesivo, los ejecutivos que realizan la labor de calificación de deudores, realicen el análisis de estrés para personas jurídicas considerando variables críticas del negocio (al menos ingresos, gastos y/o costos), aún cuando el deudor no demuestre concentración de clientes y/o proveedores.</p>
SUBA-0126-6 2011			Cumplida	<p>1. Se recomienda efectuar en coordinación con la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, un análisis formal y técnico de la estructura del Subproceso de Seguimiento al Crédito, incluyendo el análisis de procesos que puedan mejorar su eficiencia, de forma tal que pueda determinarse si la estructura actual es suficiente, en función de su objetivo organizacional.</p> <p>Con base en el resultado obtenido en el estudio anterior, deberán tomarse las medidas y acciones que competan, de acuerdo con lo planificado por la Administración.</p>
SUBA-0126-7 2011			Cumplida	<p>1. Se recomienda establecer en la norma de operación "Análisis y seguimiento de la cartera de crédito Grupo 1", como mínimo periodicidad mensual a la labor desempeñada por el Encargado del Área de Supervisión, relacionada con la revisión del trabajo efectuado por los encargados de calificación de deudores, a través de la valoración del Informe de Seguimiento que emiten como resultado, de manera que sirva como catalizador en el cumplimiento de la</p>

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

14

				<p>normativa aplicable y mitigar la incidencia de errores en los mismos.</p> <p>Dicha revisión debe considerar los parámetros definidos por la normativa SUGEF 1-05 y sus Lineamientos Generales, así como, la normativa interna aplicable, para el respectivo análisis financiero de cada deudor, de forma que se demuestren los elementos suficientes para emitir la opinión que corresponda a cada uno de ellos.</p>
SUBA-0126-2011-8			Cumplida	<p>1. Se recomienda proceder a recalificar a los deudores identificados en las fichas técnicas que se adjuntan en el Anexo 1, salvo que se efectúen, a la brevedad, las correcciones que permitan y justifiquen mantenerlas en la calificación dada por la Administración.</p>
SUBA-0126-2011-9			Cumplida	<p>1. Se recomienda que en coordinación con el Subproceso de Seguimiento al Crédito, valoren una metodología de trabajo, que permita rotar sistemáticamente a los deudores entre los supervisores o ejecutivos encargados para las labores de seguimiento, de manera que un deudor no sea calificado en forma sucesiva por un mismo ejecutivo o un mismo equipo de trabajo.</p>
SUBA-0126-2011-11			Cumplida	<p>1. Se recomienda establecer y aplicar un procedimiento para identificar oportunamente a los deudores que entren en el proceso de insolvencia o hayan sido declarados en quiebra. Para ello considerar al menos, la base de datos o conexión directa que se encuentra desarrollando el Poder Judicial con los estados de insolvencia o hayan sido declarados en quiebra a nivel nacional.</p>
SUBA-0126-2011-13			Cumplida	<p>2. Se recomienda establecer mecanismos alternos para obtener la documentación necesaria para realizar la actualización oportuna del avalúo a las garantías reales, considerando al menos la viabilidad de gestionarla en forma electrónica para efectuar la labor de seguimiento, partiendo de los portales ya existentes en el Banco Popular, calificados como Bibliotecas en la Intranet de la Entidad.</p>
SUBA-0126-2011-14			Cumplida	<p>1. Se recomienda que en los casos en los cuales existe pérdida de expediente para deudores del Grupo 1, que el deudor sea clasificado inmediatamente a categoría de riesgo "E", de acuerdo con lo que establece la normativa.</p> <p>Asimismo, deberá informarse de la pérdida del expediente a las instancias administrativas que correspondan, a fin de que se tomen las medidas que en derecho procedan</p>
SUBA-0126-2011-15			Cumplida	<p>1. Se recomienda realizar un plan con indicación de cronograma y responsables en donde se establezcan las acciones a fin de efectuar los avalúos que se encuentran pendientes para los terrenos, tanto para deudores de Grupo 1 como deudores de Grupo 2, en cumplimiento con los Lineamientos Generales, capítulo</p>

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

15

				<p>III, inciso B.</p> <p>Asimismo, establecer y comunicar formalmente una Política de Crédito Institucional, que defina lo relacionado con la actualización de los Avalúos para las Edificaciones que responden por las operaciones crediticias, de manera que exprese claramente la posición de la entidad con respecto a ello.</p> <p>Para el caso en que la entidad establezca actualizar dichos avalúos, debe realizar un plan con indicación de cronograma y responsables en donde se establezcan las acciones a fin de efectuar los avalúos a las edificaciones que se encuentran pendientes. Además, la definición de esta Política Institucional debe contemplar al menos: la definición del alcance por cubrir, la periodicidad de su actualización y los responsables de efectuarlo.</p>
SUBA-0126-2011-17			Cumplida	<p>1. Se recomienda valorar formalmente el delegar la responsabilidad de la realización de inspecciones de las garantías al Subproceso de Seguimiento al Crédito, así como, coordinar la debida asignación de recursos, entre ellos la asignación de recurso humano que cuente con la competencia técnica de realizar tales inspecciones, pudiendo emitir un criterio con suficiente fundamento que derive acciones consecuentes en caso necesario.</p> <p>De la decisión que se tome en torno a la valoración, se requiere que se hagan los ajustes a la normativa según corresponda.</p>
SUBA-0126-2011-18			Cumplida	<p>1. Se recomienda valorar el proceso de revisión de los pagarés endosados mediante contrato de mandato, de manera que se omitan actividades que distraen esfuerzos de la labor de seguimiento a la calidad y veracidad de esta garantía, tales como la revisión de la estructura y orden de los expedientes de crédito que originaron estas garantías.</p> <p>Lo anterior, con el objetivo de aumentar el número de revisiones al año, así como, la cantidad de pagarés revisados por deudor, mitigando así el riesgo en la detección de errores en los documentos legales que los ampara.</p>
SUBA-0126-2011-19			Cumplida	<p>1. Se recomienda ajustar el porcentaje de aceptación de aquellas garantías (edificaciones residenciales o no, prendas) que no cuenten con una inspección o visita de seguimiento de control vigente (hasta un año), o bien realizar un plan con indicación de cronograma y responsables en donde se establezcan las acciones a fin de efectuar a más tardar el 31-12-2011, las inspecciones que se encuentran pendientes, que permitan justificar los porcentajes de aceptación asignados a las garantías, siempre y cuando se cuente con la autorización de la SUGEF.</p> <p>Al respecto es fundamental indicar que de mantenerse</p>

INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL COORDINADOR DEL PROCESO DE GESTION NORMATIVA

16

				la política de efectuar inspecciones únicamente a garantías cuyo saldo total adeudado de operación es superior a ¢20 millones, es necesario que el porcentaje de aceptación de las que se encuentran por debajo de ese rubro, siempre se realice con base al permitido por la normativa SUGEF.
SUBA-0126-2011	20		Cumplida	1. Se recomienda ajustar los porcentajes de aceptación en SICVECA, para las garantías que presentaron debilidades en la póliza de seguros (cobertura inferior o no registra cobertura). Lo anterior con base en los Lineamientos Generales, capítulo III. ”
SUBA-0126-2011	28		Cumplida	1. Se recomienda ampliar el rango de revisión y comprobación de la exactitud de los registros que afecten los porcentajes de aceptación y la actualización del valor de las garantías en el Sistema de Gestión de Garantías, que se detalla en la norma de operación denominada “Inconsistencias de la cartera crediticia”, de manera que se consideren otro tipo de inconsistencias tales como: garantías expresadas en dólares, incongruencia de la información de los peritos valuadores (persona física o jurídica), porcentaje de aceptación de garantía de valores (certificados de ahorro a plazo) y cobertura y vigencia de las pólizas de seguros. Asimismo, que se adopten las medidas procedentes con suficiente regularidad, de manera que contribuyan a asegurar que los datos sean correctos, íntegros, válidos, verificables y consistentes, logrando de ese modo la integridad y confiabilidad de los datos, y proporcione información relevante, confiable y disponible.
SUBA-0126-2011	37		Cumplida	1. Se recomienda modificar la Política Corporativa a la cual se le asignan los objetivos estratégicos del Subproceso de Seguimiento al Crédito, en el Plan Anual Operativo 2011, de manera que se especifique la alineación con la Política Corporativa que corresponda según su naturaleza.