

27 de Febrero 2008  
**DRC-0685-2008**

MAE Geovanni Garro Mora  
Subgerente General de Negocios

Estimado señor:

El suscrito, Carlos Mario Alpízar Hidalgo, cédula 2-377-870 en calidad de ex director de la Región Huetar Chorotega del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de las obligaciones que demanda el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República en su resolución R-CO-61 de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, presento atentamente informe final de mi gestión como Director de la Dirección Regional citada, durante el periodo comprendido del 1 de enero del 2005 al 31 de enero de 2008.

Dicho informe tiene como objetivo exponerle los resultados y aspectos más importantes de dicha gestión, destacando los aspectos relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de mis funciones y el manejo de los recursos a mi cargo.

Seguidamente me permito presentarle un resumen ejecutivo del contenido del informe y adjunto para su debido conocimiento el informe completo, mismo que elaboré siguiendo los lineamientos de la Contraloría General de la República que fueron publicados en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

Se adjunta al presente documento, la versión digital, por medio de CD del informe en cuestión.

Atentamente,

Carlos Mario Alpízar Hidalgo

**Cc: MBA. Alejandro Morales Morales, Sucesor del cargo.**  
**Licda. Sandra Valerín. Directora de Desarrollo Humano y Organizacional**

## **A. Presentación**

### **Resumen Ejecutivo**

El informe que a continuación presento ha sido elaborado con el propósito de atender lo dispuesto en la directriz que emitió la Contraloría General de la República en lo referido a la presentación del informe final de gestión, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

Debo indicar que la estructura del informe se apega al formato dispuesto por la Contraloría General de la República para tales efectos, por lo que el orden de los temas expuestos considera ese elemento.

El período de mi gestión como Director de la Región Huetar Chorotega es el que va del 1 de enero del 2005 al 31 de enero de 2008 y en el presente informe se pretende exponer los principales resultados obtenidos en el conjunto de centros de negocios que conforman la citada Dirección Regional en las áreas que solicita la Contraloría General de la República y en las que a mi criterio corresponde.

En lo pertinente a la labor sustantiva de la Dirección Regional Huetar Chorotega, el informe de manera resumida los principales resultados obtenidos en materia de cartera crediticia, destacando el buen desempeño en cuanto al crecimiento del saldo de la cartera y la mejora en la calidad de este importante activo de la Institución. Asimismo, se presentan los resultados obtenidos en integración de productos durante el último año de mi gestión, básicamente integración con tarjeta de crédito y con vale popular, con el propósito de mostrar el seguimiento que se dio a la estrategia de integración contenida en el Plan de Negocios Institucional.

Por otra parte, se hace referencia a los resultados obtenidos en captación de recursos, resaltando el buen desempeño logrado en los productos de ahorro programado y de ahorro voluntario a la vista y por último, se detallan los resultados obtenidos en riesgo operativo en la última evaluación en cada uno de los centros de negocios de la Dirección Regional.

En otro orden, se exponen los principales cambios que en mi criterio se presentaron en el entorno y que de manera significativa afectó la manera de hacer negocios en el mercado financiero costarricense, como es el caso de la entrada en vigencia de la nueva normativa prudencial y el ingreso de la banca internacional en nuestro medio financiero.

Se presenta también en estado de la autoevaluación del sistema de control interno en cada uno de los años del período evaluado y en materia de control interno se exponen las principales acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en los centros de negocios adscritos a la Dirección Regional Huetar Chorotega.

Adicionalmente, se hace un breve recuento de los principales logros alcanzados y del estado de los proyectos más relevante iniciados durante mi gestión.

En materia de administración de recursos financieros, se resalta la práctica de verificación mensual de la ejecución del contenido presupuestario y la comunicación constante con los centros de negocios que permita mantener los indicadores dentro el rango normal de ejecución.

Por último, se plantean algunas sugerencias y se presenta el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna.

## **B. Resultados de la gestión**

### **1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Huetar Chorotega**

El instrumento de trabajo utilizado por la Dirección Regional Huetar Chorotega durante el período de mi gestión lo constituyen los Planes de Negocios Anuales elaborados por las áreas de negocios bajo de dirección de la Subgerencia General de Negocios.

En dichos planes se estableció el enfoque estratégico de negocios de la Institución y se determinaron los elementos claves para la competitividad de las distintas unidades de negocio a cargo de la Dirección Regional, tales como: el uso de las bases de datos, la segmentación del mercado, la pro actividad en los negocios, la venta cruzada para la integración de nuestros clientes y el control de riesgo; todo bajo el concepto de banca multisegmengo, multiproducto y multicanal.

A continuación se resumen los resultados obtenidos y más relevantes de la Dirección Regional Huetar Chorotega durante el período de mi gestión que va del 1 de enero del 2005 al 31 de enero de 2008:

#### **Resultados obtenidos en la cartera de crédito**

En el siguiente cuadro se resume el comportamiento del saldo de la cartera de crédito de la Dirección Regional Huetar Chorotega durante el período de mi gestión, así como la calidad de esa cartera medida por la morosidad mayor a 90 días y por el indicador de riesgo.

#### **DIRECCION REGIONAL HUETAR CHOROTEGA**

##### **SALDO DE LA CARTERA DE CREDITO**

DEL 31-12-2004 AL 31-01-2008

<b>Fecha</b>	<b>Cantidad Operaciones</b>	<b>Saldo</b>	<b>Crecimiento Absoluto</b>	<b>Crecimiento Porcentual</b>	<b>Factor Riesgo</b>	<b>Mora&gt;90</b>
31/01/2008	89.157	167.717.020.557	6.291.213.716	3,90%	1,42%	1,02%
31/12/2007	88.414	161.425.806.842	55.451.474.805	52,33%	1,49%	1,00%
31/12/2006	81.643	105.974.332.037	22.728.382.333	27,30%	1,94%	1,55%
31/12/2005	64.063	83.245.949.704	14.609.939.494	21,29%	2,23%	1,94%
31/12/2004	58.535	68.636.010.210			ND	1,78%

Como puede observarse, durante el período de gestión la cantidad de operaciones activas de crédito se incrementó en 30.622 (52,31%) y el saldo de la cartera lo hizo en ¢99.081 millones (144,36%). Al mismo tiempo, la calidad de la cartera medida por la morosidad mayor a 90 días mejoró sustancialmente al pasar de 1,78% en diciembre de 2004 a 1,02% en enero de 2008, muy lejos del límite del 3,00% establecido por la SUGEF.

Por su parte, el factor de riesgo bajó de 2,23% en diciembre de 2004 a 1,42% en enero de 2008 logrando ubicarse por debajo del límite de 1.70% establecido por la SUGEF, con lo cual evidencia un excelente control en la calidad de la cartera de crédito basado en el cobro directo a cargo de cada uno de los centros de negocios que conforman la Dirección Regional Huetar Chorotega.

### Resultados obtenidos en integración de productos

Como se ha establecido en los Planes de Negocios, un elemento clave para la competitividad es la integración de los productos, de manera que nuestros clientes dispongan y utilice de varios productos a la vez.

En este sentido, se estableció como meta para el año 2007 que al menos el 85% de nuestros clientes integrados al pago automático de salarios (PAS) estuvieran integrados al Vale Popular.

INTEGRACION VALES					
ESTRATEGIA	META				
PREFERENTE SIN PAS	0%				
PREFERENTE CON PAS	85%				
PRODUCTO	PREFERENT				
SUCURSAL	(Todas)				
OFICINA_NOMBRE	(Todas)				
LINEA	73				
Vale Popular	(Todas)				
REGION	NORTE				

F_ARCH	MESCREA	CON VALE	SIN VALE	TOTAL VALE	INTEG VALE
<b>31/12/2007</b>					
	01	276	67	343	80,47%
	02	309	63	372	83,06%
	03	339	63	402	84,33%
	04	221	32	253	87,35%
	05	333	26	359	92,76%
	06	267	36	303	88,12%
	07	278	41	319	87,15%
	08	285	28	313	91,05%
	09	241	20	261	92,34%
	10	251	21	272	92,28%
	11	240	29	269	89,22%
	12	97	18	115	84,35%
<b>Total 31/12/2007</b>		<b>3137</b>	<b>444</b>	<b>3.581</b>	<b>87,60%</b>
<b>Total general</b>		<b>3137</b>	<b>444</b>	<b>3.581</b>	<b>87,60%</b>

Según se observa en el cuadro de arriba, la Dirección Regional Huetar Chortega obtuvo durante el año 2007 una integración del 87,60%, lo cual es satisfactorio en función de la meta establecida del 85%.

Por otra parte y basados también en el concepto de integración, se estableció como meta para el año 2007 que al menos el 75% de los clientes integrados al PAS estuvieran integrados con la tarjeta de crédito VISA Preferente.

Los resultados obtenidos durante el año 2007 se muestran en el cuadro que a continuación presento, en donde se observa claramente que se obtuvo una integración del 81,63%, superando la meta establecida.

<b>INTEGRACION VISA</b>
-------------------------

ESTRATEGIA	META
PREFERENTE SIN PAS	60%
PREFERENTE CON PAS	75%

PRODUCTO	PREFERENT
SUCURSAL	(Todas)
OFICINA_NOMBRE	(Todas)
LINEA	73
VISA	(Todas)
REGION	NORTE

F_ARCH	MESCREA	CON VISA	SIN VISA	TOTAL VISA	INTEG VISA
<b>31/12/2007</b>					
	01	260	83	343	75,80%
	02	298	74	372	80,11%
	03	325	77	402	80,85%
	04	214	39	253	84,58%
	05	310	49	359	86,35%
	06	272	31	303	89,77%
	07	276	43	319	86,52%
	08	271	42	313	86,58%
	09	220	41	261	84,29%
	10	228	44	272	83,82%
	11	182	87	269	67,66%
	12	67	48	115	58,26%
<b>Total 31/12/2007</b>		<b>2.923</b>	<b>658</b>	<b>3.581</b>	<b>81,63%</b>
<b>Total general</b>		<b>2.923</b>	<b>658</b>	<b>3.581</b>	<b>81,63%</b>

### Resultados obtenidos en captación

En el siguiente cuadro se resume el comportamiento del saldo de la captación de la Dirección Regional Huetar Chorotega durante el período de mi gestión, detallado por producto de captación.

**DIRECCION REGIONAL HUETAR CHOROTEGA**  
**SALDO DE LA CAPTACION SEGÚN PRODUCTO**  
DEL 31-12-2004 AL 31-01-2008

PRODUCTO	SALDO AJ 04/05	SALDO AJ 12/05	SALDO AJ 12/06	SALDO AJ 12/07	SALDO AJ 01/08
AHORRO A PLAZO	45.437	61.145	76.162	71.108	71.891
AHORRO PROGRAMADO	406	681	2.315	3.433	2.897
AHORRO VOLUNTARIO	15.237	18.594	23.442	30.147	33.272
CUENTA CORRIENTE	7.773	10.037	8.137	10.218	10.484
<b>Total general</b>	<b>68.852</b>	<b>90.457</b>	<b>110.056</b>	<b>114.906</b>	<b>118.544</b>

Como se observa, la captación de recursos por parte de los centros de negocios que conforman la Dirección Regional Huetar Chorotega se incrementó en  $\text{Q}49.692$  millones (72,17%) del mes de abril de 2005 al mes de enero de 2008.

Dentro de este resultado conviene resaltar el fuerte crecimiento mostrado en los productos de ahorro programado (613,31%) y ahorro voluntario a la vista (118,37%). Igualmente resulta importante mencionar la disminución en el saldo del ahorro a plazo durante el año 2007, lo cual refleja en términos generales el comportamiento del ahorro a plazo del Banco influenciado en parte por la decisión institucional de destinar inversiones a la colocación de crédito y por la tendencia de disminución de tasas de interés.

### Resultados obtenidos en Riesgo Operativo

El siguiente cuadro muestra el estado del Riesgo Operativo en cada uno de los centros de negocios que conforman la Dirección Regional Huetar Chorotega, conforme con la última evaluación efectuada por la Auditoría Interna de la Institución:

Calificación	(Todas)
FECHA	31/12/2007
CUMPLE META	(Todas)
REGION	NORTE

OFICINA	Calificación
Periférica Aguas Zarcas	3,00%
Periférica El Roble	5,00%
Sucursal Puntarenas	6,00%
Sucursal San Carlos	6,00%
Periférica Jacó	7,00%
Periférica Orotina	8,00%
Sucursal Liberia	8,00%
Ventanilla Mall Occidente	8,00%
Periférica Tilarán	9,00%
Periférica Santa Cruz	9,00%
Ventanilla Florencia	9,00%
Ventanilla Sardinal	10,00%
Ventanilla Nosara	10,00%
Sucursal San Ramón	11,00%
Periférica La Cruz	11,00%
Periférica La Fortuna	11,00%
Periférica Palmares	11,00%
Ventanilla Guatuso	12,00%
Periférica Zarcero	12,00%
Sucursal Nicoya	13,00%
Ventanilla Jicaral	13,00%
Sucursal Cañas	13,00%
Sucursal Grecia	13,00%
Ventanilla Las Juntas	15,00%
Ventanilla Paquera	16,00%
Periférica Upala	17,00%
Periférica Liberia Centro	17,00%
<b>Total general</b>	<b>10,46%</b>

Si se calculara el promedio simple del riesgo operativo de todos los centros de negocios que conforman la Dirección Regional Huetar Chorotega se obtendría un nivel de riesgo operativo del 10.46%; sin embargo, lo importante es evaluar individualmente a cada uno de los centros de negocios de acuerdo con la meta establecida de riesgo operativo que para el año 2007 fue del 12% como máximo. De esta manera puede indicarse que el 70.3% de los centros de negocios cumplieron la metas asignada de riesgo operativo, incluso 4 centros de negocios que lograron un 13% se acercaron significativamente a la meta establecida del 13%.

## **2. Cambios acaecidos en el entorno durante el periodo de mi gestión**

Podría resumir los cambios acaecidos en el entorno durante el período de mi gestión en dos aspectos:

- Cambios en la supervisión prudencial

El ente regulador, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) profundizó durante este período la supervisión prudencial sobre las entidades financieras sujetas a supervisión y fiscalización. Ejemplo de ello fue la entrada en vigencia de los Acuerdos SUGEF 1-05 “Reglamento para la Calificación de Deudores”, SUGEF 4-05 “Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad” y SUGEF 5-05 “Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico”; así como la entrada en vigencia de los “Lineamientos Generales para la Aplicación del Reglamento para la Calificación de Deudores” dispuesta por el Superintendente General de Entidades Financieras.

Igualmente debe indicarse que en materia de la calificación de entidades financieras la SUGEF le ha dado un énfasis importante no sólo a la calificación cuantitativa sino también a la calificación cualitativa a través de la evaluación de áreas tales como: Planificación, Políticas y procedimientos, Administración del personal, Sistemas de control, Sistemas de información gerencial y Tecnología de información.

Todos estos cambios han impactado considerablemente la manera en que las entidades financieras llevan a cabo los negocios por cuanto no es suficiente con mostrar una adecuada solidez financiera sino que se debe prestar especial atención en las áreas cualitativas que podrían impactar a futuro el negocio bancario.

- Cambios en la competencia

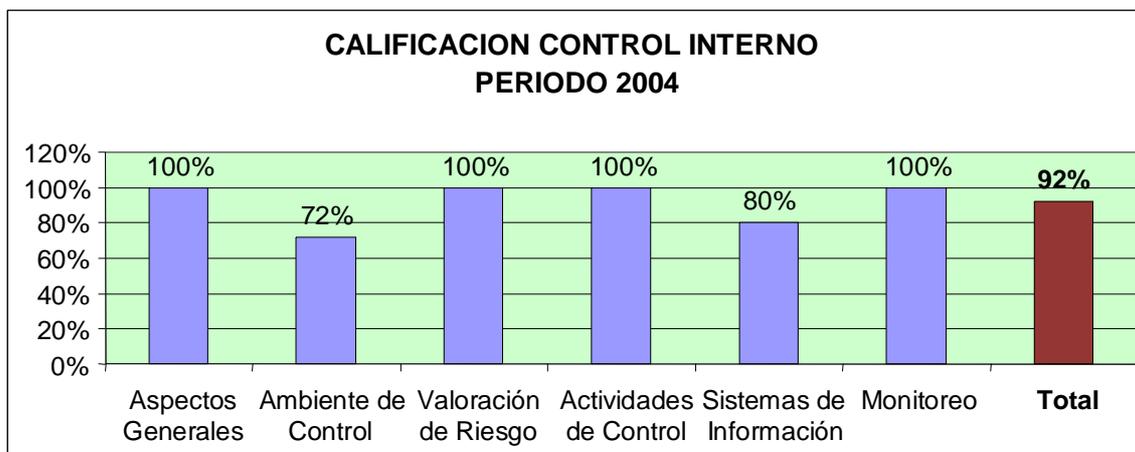
Durante el período evaluado se han presentado cambios en el tipo de actores que generan la oferta de servicios financieros. La banca internacional ha incursionado decididamente en el mercado financiero local a través de entidades bancarias privadas en el país, tal es el caso de los bancos Citibank, Scotiabank y HSBC entre otros.

La presencia de estos nuevos actores en el mercado ha impactado de manera considerable en los segmentos de atención tradicional del Banco Popular y consecuentemente en clientes atendidos a través de los centros de negocios a cargo de la Dirección Huetar Chorotega.

### **3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Dirección Regional Huetar Chorotega**

#### **Periodo 2004**

El siguiente gráfico muestra el resultado de la autoevaluación durante el año 2004:



En el año 2004 la escala de valoraciones para las calificaciones obtenidas era el siguiente:

Menos de 60	Inaceptable
60 a 69	Deficiente
70 a 79	Regular
80 a 89	Satisfactorio
90 a 100	Excelente

Por lo anterior, la calificación obtenida se ubicó en el Rango de excelente con un 92% en promedio.

### Periodo 2005

El siguiente cuadro muestra el resultado de la autoevaluación durante el año 2005:

Área	Periodo	Factores					Total
Dirección Regional Huetar y Chorotega	2005	Ambiente de Control	Valoración de Riesgo	Actividades de Control	Sistemas de Información	Monitoreo	
Calificación		4,00	4,00	3,88	4,00	3,88	<b>3,95</b>
		1 a 1,50	Déficiente				
		1,51 a 2,50	Poco Satisfactorio				
		2,51 a 3,50	Regular				
		3,51 a 4,5	Satisfactorio				
		4,51 a 5	Excelente				

La calificación obtenida se ubicó en el rango de Satisfactorio de conformidad con la tabla de valoraciones empleada en esa fecha.

### **Periodo 2006**

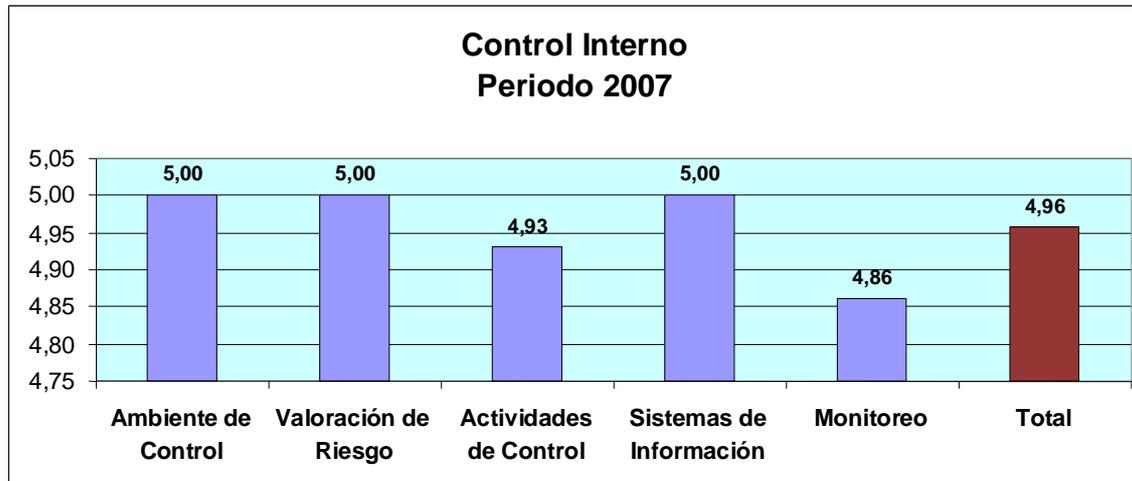
El siguiente cuadro muestra el resultado de la autoevaluación durante el año 2006:

Área	Periodo	Factores					
Dirección Regional Norte	2006	Ambiente de Control	Valoración de Riesgo	Actividades de Control	Sistemas de Información	Monitoreo	Total
Calificación		5,00	5,00	4,93	5,00	5,00	4,99

En el año 2006, se obtuvo una puntuación de 4.99 que corresponde a la calificación Óptima.

### **Periodo 2007**

El siguiente gráfico muestra el resultado de la autoevaluación durante el año 2007:



En el año 2007, la calificación fue de 4.96 ubicándose en el rango de Óptimo de acuerdo con la tabla de valoración vigente para los años 2006 y 2007.

#### **4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la Dirección Regional Huetar Chorotega**

Con el objetivo de mejorar la cultura de control interno en los centros de negocios adscritos a la Dirección Regional se sometió a todo el personal de los centros de negocios a un proceso de concientización mediante la visita de la Auditoría Interna para impartir un refrescamiento sobre la aplicación del cuestionario de Riesgo Operativo y el cumplimiento de la ley 8204.

Por otra parte, se programan reuniones en las que participa el personal de la Dirección Regional con grupos de Gerentes, Subgerentes y Coordinadores de los diferentes centros de negocios y con personal de la Auditoría Interna con el objetivo de valorar, modificar y validar el cuestionario de Riesgo Operativo que será aplicado a los centros de negocios, en lo que hemos acordado como Administración tener como prioridad mejorar la herramienta para que sea lo suficientemente certera y precisa que nos permita obtener resultados en apego a la realizada de la organización y del negocio en general.

Adicionalmente, la Dirección Regional cuenta con una funcionaria dedicada a dar seguimiento a las evaluaciones de Riesgo Operativo realizadas por la Auditoría Interna, efectuar visitas de seguimiento mediante la discusión del informe y verificación de los controles, acciones y gestiones emprendidas con el objetivo de corregir las debilidades existentes, además, velar por el cumplimiento de la aplicación de las auto evaluaciones de Riesgo que deben remitirse a la Unidad Técnica de la Gestión.

En este sentido, la Dirección Regional antes de ser trasladada al edificio del CSF del Este contó con una licencia SERO que permitía monitorear el comportamiento de las auto evaluaciones de Riesgo Operativo que se realizaban en los centros de negocios, actualmente la Unidad Técnica de la Gestión realiza dicha labor por lo que la Dirección Regional vela por el cumplimiento de los plazos establecidos para la aplicación de la "corrida" y remisión del informe con los resultados.

Actualmente, la Unidad Técnica remite a la Dirección Regional un informe con las calificaciones trimestrales que cada centro de negocios obtuvo durante su auto evaluación, pero dada la subjetividad con la que se lleva a cabo dicho proceso la Dirección ha realizado para el segundo trimestre del 2008 un cronograma de actividades tipo talleres con diferentes equipos de trabajo conformados por funcionarios de los centros de negocios para realizar un refrescamiento y estandarización de las acciones emprendidas a mejorar el Control Interno en cada centro de negocios.

Por último, las tres Direcciones Regionales en conjunto, realizaron una propuesta de plan integral de mejoramiento y mantenimiento de controles que permitan fomentar la cultura de control interno en la cual se involucró tanto a las áreas de soporte como a los centros de negocios, mismo que ya cuenta con el aval de la Subgerencia de Negocios y se pondrá en práctica de inmediato con muchas expectativas de obtener resultados satisfactorios a corto plazo.



de la modificación está disponible a partir de la fecha de comunicación de la misma no es retroactivo.

Además, de presentarse problemas de saldos disponibles en las partidas de tiempo extraordinario, suplencias o cualquier otra, se emiten recordatorios de que pueden realizar reasignaciones dentro de la misma partida entre sus oficinas adscritas manteniendo un saldo razonable en cada una de ellas.

El año 2007 fue el inicio de un proceso de cambio para mejorar el control sobre el contenido presupuestario y de ello se destaca el sistema SIPRE como herramienta de control que integra el sistema de Presupuesto y Plan Anual Operativo de la Institución, el cual ha tenido repercusiones importantes en la aplicación del proceso de pago que en años anteriores se realizaban de una manera descontrolada y que ahora nos sujeta más a la normativa con el propósito de no incurrir en errores y omisiones que tendrían repercusiones considerables en la administración de los recursos presupuestarios.

La Dirección la Regional ha tratado de mantener un adecuado control en el uso del contenido presupuestario de tiempo extraordinario, suplencias, kilometraje y viáticos, para lo cual el año durante el año 2007 se hizo el traslado de la administración de los recursos de Tiempo Extra y Suplencias a la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y dicha área debe informar sobre la ejecución de esas partidas a la esta dependencia. Además, se instruyó a los centros de negocios que el reconocimiento de pago para las jornadas extraordinarias deberá contar con la autorización previa de la Dirección Regional.

En los últimos dos años (2006 y 2007) las partidas de kilometraje y viáticos tuvieron un alto nivel de ejecución, dada la asignación de nuevo recurso humano como supervisores de Desarrollo y Peritos que se incorporaron a la fuerza laboral de la Dirección Regional para brindar soporte al negocio y mejorara los tiempos de respuesta, así como, una fuerte campaña de mejoramiento de procesos, refrescamiento de conceptos mediante capacitaciones que requerían el desplazamiento de gran cantidad de funcionarios. Esta situación provocó que se requirieran varias modificaciones para incrementar el contenido presupuestario asignado en estas partidas.

Actualmente, se han realizado con coordinación con el Subproceso de Presupuesto varias mejoras al sistema SIPRE con el fin de permitir que dicha herramienta cumpla con el objetivo para el cual ha sido diseñada.

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la Dirección Huetar Chorotega**

Prestar especial atención al clima organizacional en las oficinas de Puntarenas, Grecia y San Ramón. En este sentido conviene revisar los estudios de clima que al efecto realizó la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional.

**9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad**

No hay observaciones al respecto.

**10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República**

No se emitieron disposiciones a la Dirección Regional Huetar Chorotega.

**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 se emitieron disposiciones a la Dirección Regional Huetar Chorotega.

**12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna**

A continuación se presenta un cuadro que contiene el estado de las recomendaciones de Auditoría Interna:

N_RECOM.	INFORME_NOMBRE	RECOMENDACION	VENCE	F_SEGUIM	AVANCE	ESTADO
DEPARTAMENTO DIRECCION REGIONAL NORTE						
	SUBA-28-2007	22/11/2007	Seguimiento ATI-179-2005 Sucursal Grecia	31/12/2007	24/01/2008	0 PENDIENTE
01	SUBA-168-2008	20/02/2008	Arqueos cajas Oficina Periférica Aguas Zarcas	16/03/2008	-	0 PENDIENTE
01	ANS-85-2007	25/01/2007	Análisis Crédito Proyecto granjas cuniculas Sucursal Grecia	30/09/2007	06/07/2007	100 CUMPLIDA
01	AIRI-21-2007	18/10/2007	Evaluación proceso recuperación de crédito Sucursal Liberia	30/11/2007	14/12/2007	100 CUMPLIDA
02	AIRI-12-2007	20/06/2007	Informe op.14-91-018285-4 Jardenes Alicante S.A. - Sucursal de	27/07/2007	03/08/2007	100 CUMPLIDA
	ACF-481-2005	28/09/2005	EVALUACION EFECTIVO DE PAQUERA	31/12/2006	16/06/2006	100 CUMPLIDA
04	ACF-474-2005	23/09/2005	EVALUACION EFECTIVO SARDINAL	30/09/2007	15/02/2007	100 CUMPLIDA
44	ACF-481-2005	28/09/2005	EVALUACION EFECTIVO DE PAQUERA	30/06/2007	30/12/2007	100 CUMPLIDA
	ACF-498-2005	06/10/2005	REVISION DE EFECTIVO EN NOSARA	30/10/2005	23/01/2007	100 CUMPLIDA
4	4.					

Como parte del seguimiento para el cumplimiento oportuno de los procesos en los diferentes productos y servicios que brindan los centros de negocios, la Dirección Regional verifica que se ejecuten las acciones correspondientes para el cumplimiento de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna.

Cada uno de los informes sobre evaluaciones de productos es remitidos a los centros de negocios y se les solicita la confección de un plan correctivo que involucre a los funcionarios que se encargan de ejecutar las acciones.

En cuanto a las recomendaciones pendientes se mantienen:

- SUBA-28-2007 Seguimiento ATI-179-2005 Sucursal Grecia, se le solicitó apoyo a las áreas de Soporte (Tecnología de Información y el Proyecto de Expansión y Mejoras Institucionales) para cumplir con lo indicado en la recomendación de la Auditoria Interna.
- SUBA-0168-2008 Arqueos de cajas oficinas Periférica Agua Zarcas, el cumplimiento de esta medida se tiene establecido para el 16 de marzo del año en curso, pero en este sentido, ya se realizaron las amonestaciones por la apertura de la caja chica de la Periférica Agua Zarcas y se solicito a la Administración Activa avalar las cajas chicas que se encuentran abiertas conforme a lo dispuesto en el Manual de Políticas Institucionales.