

# **INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**MSc. Hernando Monge Granados**  
**Jefe de la División de Riesgo Financiero**

**Periodo: Diciembre 2012 – Julio 2013**

## Tabla de contenido

A. Presentación	1
b. Resultados de la gestión	1
b.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la DRF	1
b.2. Cambios en el entorno durante el periodo de gestión	5
b.3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno al inicio y al final de la gestión	7
b.4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional	7
b.5. Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o del área	8
b.6. Estado de los proyectos más relevantes existentes al inicio de la gestión, así como de los pendientes de concluir	10
b.7. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión	10
b.8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad	10
b.9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que enfrenta o debería aprovechar el área	11
b.10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión hubiera girado la contraloría general de la república	11
b.11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo	11
b.12. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión formuló la auditoría interna	12

## **A. PRESENTACIÓN**

Se remite el presente *Informe de fin de gestión*, correspondiente al cargo de Jefe de la División de Riesgo Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante denominado DRF), área adscrita a la Dirección de Riesgo Corporativo, para el periodo comprendido entre el 17 de diciembre del 2012 y el 12 de julio del 2013.

Se debe destacar que durante el periodo de gestión se hizo un cambio en las funciones asignadas a mi persona a partir del 1° de febrero del 2013, ya que mediante el oficio DIRRC-206-2013 se me giró la instrucción de desempeñarme a tiempo completo en actividades relacionadas con el cumplimiento institucional de la normativa y regulaciones establecidas por la Ley 8204 *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, razón por la cual la gestión realizada en el periodo abarcado en este informe, se enfoca en mayor proporción en dicha labor.

Asimismo, se debe indicar que el Informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto por la Contraloría General de la República en la directriz No. D-1-2005-CO-DFOE, el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como a lo establecido en el procedimiento *Presentación y publicación de informes de fin de gestión* (versión 04 de abril 2013).

## **B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

En los siguientes apartados, se desarrollan cada uno de los puntos incluidos en la directriz D-1-2005-CO-DFOE.

### **B.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la DRF**

La DRF, área adscrita a la Dirección de Riesgo Corporativo, forma parte de la estructura definida a nivel institucional para cumplir con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre administración integral de riesgos*<sup>1</sup>, según el cual, toda entidad supervisada debe “contar con un proceso formal, integral y continuo de administración de riesgos, el cual debe ser congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo.”<sup>2</sup>

Como parte de dicho proceso, en el capítulo IV de la normativa supra citada, se establece que se debe “contar con una unidad o función de riesgos, cuya estructura y conformación sea adecuada a las características y perfil de riesgo de la entidad...”. De esta forma, la labor de la DRF se enfoca en lo relativo a la gestión de riesgo de entorno, de crédito, de mercado y de liquidez, según lo instaurado en el artículo 15 del Acuerdo SUGEF 2-10, que de forma literal indica:

- a) *Identificar, evaluar y controlar que la administración integral de riesgos considere todos los riesgos que son relevantes para la entidad, para lo cual deberá:*

<sup>1</sup> Aprobado por el CONASSIF mediante artículo 9 del acta de la sesión 862-2010, celebrada el 25 de junio del 2010, publicado en el diario oficial La Gaceta N°137 del 15 de julio del 2010.

<sup>2</sup> Según lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo SUGEF 2-10.

- i. *Contar con modelos y sistemas de medición de riesgos congruentes con el grado de complejidad y volumen de sus operaciones, que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos factores de riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.*
  - ii. *Llevar a cabo valoraciones de la exposición por tipo de riesgo.*
  - iii. *Asegurar que las áreas responsables generen la información sobre las posiciones de la entidad utilizada en los modelos y sistemas de medición de riesgos y que se encuentre disponible de manera oportuna.*
  - iv. *Evaluar permanentemente los modelos y sistemas referidos, cuyos resultados deberán presentarse al comité de riesgos.*
  - v. *Ejecutar un programa periódico de pruebas retrospectivas (back testing) cuando menos una vez al año, en el cual se comparen las estimaciones de la exposición por tipo de riesgo de los modelos internos contra los resultados efectivamente observados para el mismo período de medición y llevar a cabo las correcciones necesarias modificando el modelo cuando se presenten desviaciones significativas.*
  - vi. *Asegurar que toda deficiencia detectada respecto a la calidad, oportunidad e integridad de la información empleada por la unidad sea reportada a las áreas responsables de su elaboración y control.*
- b) *Presentar al comité de riesgos para su consideración las herramientas y técnicas para identificar y analizar riesgos y las metodologías, modelos y parámetros para medir y controlar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.*
- c) *Verificar la observancia de los límites globales y específicos, así como los niveles de tolerancia aceptables por tipo de riesgo.*
- d) *Proporcionar al comité de riesgos la información relativa a:*
- i. *La exposición a los diferentes riesgos que son relevantes para la entidad, con la periodicidad que defina el mismo Comité de Riesgos.*
  - ii. *El impacto sobre la suficiencia de capital que conlleva la toma de riesgos por la entidad, considerando los análisis de sensibilidad bajo diferentes escenarios (stress testing).*
  - iii. *Las desviaciones estadísticamente significativas que se presenten con respecto a los límites de exposición y a los niveles de tolerancia al riesgo establecidos. Esta información deberá entregarse en forma inmediata a la administración superior y a los responsables de las áreas de negocio involucradas, así como al comité de riesgos.*
  - iv. *Sugerencias respecto a acciones correctivas que pueden implementarse como resultado de una desviación respecto a los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo autorizados.*
  - v. *La evolución histórica de los riesgos asumidos por la entidad.*

- e) *Investigar y documentar las causas que originan desviaciones a los límites establecidos de exposición al riesgo, identificar si dichas desviaciones se presentan en forma reiterada e informar de manera oportuna sus resultados al comité de riesgos, al gerente o administrador y al responsable de las funciones de auditoría interna de la entidad.*
- f) *Recomendar al gerente o administrador y al comité de riesgos, prácticas de gestión sobre las exposiciones observadas y modificaciones a los límites globales y específicos de exposición al riesgo y niveles de tolerancia al riesgo según sea el caso.*
- g) *Contrastar los requerimientos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional determinados por las áreas de negocio, con el objeto de verificar que la entidad se ajuste a las disposiciones aplicables y a sus propias metas de asignación de capital en función de los riesgos.*
- h) *Elaborar y presentar al comité las metodologías para la valuación, medición y control de los riesgos de nuevas operaciones, productos y servicios, así como la identificación de los riesgos implícitos que presentan, cuando estos sean relevantes para la entidad.*
- i) *Analizar y evaluar permanentemente los supuestos y parámetros utilizados en los análisis requeridos.*

Adicionalmente, tal como se indicó en la Presentación de este documento, durante el periodo de gestión se hizo un cambio en las funciones asignadas a mi persona a partir del 1° de febrero del 2013, fecha a partir de la cual me desempeñé a tiempo completo en actividades relacionadas con el cumplimiento institucional de la normativa y regulaciones establecidas por la Ley 8204 *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, razón por la cual la gestión realizada en el periodo abarcado en este informe, se enfoca mayormente en dicha labor.

Respecto a lo anterior, y como marco de referencia, se debe mencionar que el 22 de diciembre del 2010 se publicó por parte del CONASSIF la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, que en el caso de las entidades bancarias corresponde al Acuerdo SUGEF 12-10. Dicha normativa establece en el artículo 4, que las entidades supervisadas deben contar con una metodología para determinar el riesgo de todos los clientes, según se cita seguidamente:

**“Artículo 4. Categorización y perfil de riesgo de clientes**

*El sujeto fiscalizado debe asignar una categoría de riesgo a cada cliente. Esta debe estar fundamentada en la descripción de un perfil de riesgo individual, para lo cual el sujeto fiscalizado debe diseñar e implementar una metodología de clasificación de riesgo de los clientes. (...)* (El subrayado no forma parte del original)

En cumplimiento de lo anterior, y conforme con el Transitorio III de dicha normativa, la Junta Directiva Nacional aprobó la metodología en cuestión, mediante el acuerdo No. 420, de la sesión No. 4873, celebrada el 21/06/2011. Asimismo, en función del transitorio V, la metodología se puso en producción a mediados de diciembre del 2011, aplicándose a partir de esa fecha para la calificación de riesgo de los clientes nuevos en el momento de su vinculación.

Asimismo, el artículo 12 de la misma normativa señala los plazos para la actualización de la información de los clientes, indicando que en los casos de riesgo bajo y medio, se debe realizar al menos cada 24 meses, tal como se expresa de forma literal.

**“Artículo 12. Actualización de la información de los clientes**

*Las entidades o sujetos obligados deben asegurarse de que los documentos y datos, recopilados bajo el proceso de debida diligencia en el conocimiento de los clientes de bajo y moderado riesgo, se mantengan actualizados. Se deben actualizar únicamente los documentos que no estén vigentes, pierdan validez o que presenten cambios en la información proporcionada por el cliente. Asimismo, cuando se presenten cambios en el patrón transaccional del cliente se deben actualizar inmediatamente los documentos que respaldan ese cambio.*

*Los datos de los clientes que no sean clasificados como de alto riesgo, deben actualizarse de conformidad con la política que establezca el sujeto fiscalizado. Esta política debe establecer la actualización de la información que así lo requiera al menos cada 24 meses. (...)” (El subrayado no forma parte del original)*

En función de ello, como parte del acuerdo de Junta indicado anteriormente, se definió que a diciembre del 2013 se debe contar con la calificación de riesgo de la población total de clientes del Banco, para lo cual es necesario completar la información que hace falta en el Formulario Conozca a su Cliente (FCC), así como actualizar los documentos y datos que no estén vigentes, pierdan validez o que presenten cambios en la información proporcionada por el cliente, refiriéndose fundamentalmente al documento de identificación, origen de los ingresos y dirección.

Sobre el mismo particular, se debe señalar que en el caso de los clientes de riesgo alto el proceso recolección y actualización de información se completó a diciembre del 2012, tal como lo establece la misma normativa, y fuera aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo No. 420, de la sesión No. 4873, celebrada el 21/06/2011. De igual manera, durante dicho año se logró completar el proceso para una cantidad importante de los clientes vigentes de la entidad, con lo cual, al cierre del año 2012 más de 200.000 clientes contaban con la calificación correspondiente, quedando pendientes aproximadamente 400.000 personas que deben estar calificadas a finales del año en curso.

Debido a esa situación, el Comité Ejecutivo de Cumplimiento analizó el tema, conformando una Subcomisión Técnica de Apoyo, donde participan funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento, Tecnología de la Información, Riesgo y Subgerencia de Negocios. A partir del trabajo de este grupo, se plantearon los principales insumos para preparar un plan de trabajo que asegure finalizar el proceso de recolección y actualización de información para la población total de clientes al cierre del presente año.

De igual manera, en la sesión ordinaria No. 3 - 2013 del Comité Ejecutivo de Cumplimiento, celebrada el 28 de enero, mediante el acuerdo No. 4, se acordó:

*“Designar al MSc. Hernando Monge Granados, Jefe de la División de Riesgo Financiero, como Coordinador del Proceso de Actualización de Datos de los Clientes según normativa vigente, como el apoyo de la Subcomisión Técnica. Asimismo, se encomienda al MSc. Monge desarrollar un Plan de Trabajo que contenga un cronograma y responsables, partiendo como base de las propuestas presentadas por la Subcomisión Técnica.”*

Como complemento a anterior, el Director de Riesgo Corporativo, mediante oficio DIRRC-206-2013 del 28 de febrero del 2013 giró la siguiente instrucción:

*“Como le informé verbalmente el primero de febrero del año en curso, desde esa fecha debe dedicarse a funciones relacionadas con el cumplimiento institucional de la normativa y regulaciones establecidas por la Ley 8204, entre las cuales se pueden indicar: el fungir como enlace entre la SUGEF y las áreas correspondientes del Banco, para la atención de los requerimientos de información solicite el supervisor en el marco de la evaluación que está realizando al respecto, y coordinar el proceso de recolección y actualización de información de los clientes que actualmente no cuentan con la debida calificación de riesgo de legitimación de capitales...”*

*...Debido a lo anterior, y dada la asignación de sus nuevas funciones, le comunico que a partir de dicha fecha las funciones que usted desempeñaba como jefe de la División de Riesgo Financiero serán realizadas por el suscrito...”*

Considerando lo anterior, a partir del 01 de febrero del 2013 se me instruye desempeñarme a tiempo completo en la coordinación de temas relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexas, con lo cual el Director de Riesgo Corporativo asumió el recargo de las labores asignadas a la jefatura de la DRF.

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

Entre los principales cambios ocurridos en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional durante el período de este informe, se pueden mencionar las siguientes<sup>3</sup>:

### **Leyes**

- a) Ley 9108 Reforma del inciso 5) del artículo 61 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley N.º1644, y del artículo 106 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley N.º7558 (Alcance Digital N.º42 de La Gaceta N.º45 del 05/03/13).
- b) Ley 9094 Derogatoria de transitorio VII de la Ley No. 8634 Sistema de Banco para el Desarrollo, de 23 de abril de 2008 y su reformas (Alcance Digital N.º10 de La Gaceta N.º12 del 17/01/13).

### **Decretos**

- a) N.º 37554-JP, Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Alcance Digital N.º42 de La Gaceta N.º45 del 05/03/13).
- b) N.º043-H, de la Presidenta de la República y el Ministro de Hacienda, dirigida a los bancos comerciales del Estado para las negociaciones de depósitos y depositantes de alto monto en los bancos públicos, incluida la obligación para que los bancos estatales definan una metodología que ponga tope máximo al interés que pagan a grandes inversionistas. (Alcance Digital N.º15 de La Gaceta N.º16 del 23/01/13).
- c) N.º37427-H, reforma del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (Alcance Digital N.º202 de La Gaceta N.º240 del 12/12/12).

<sup>3</sup> Tomado de las circulares emitidas por Consultoría Jurídica, en las que comunica cambios normativos publicados en La Gaceta.

## **Banco Central de Costa Rica**

- a) Disposición para permitir que las personas jurídicas que se dedican a la intermediación financiera constituyan depósitos electrónicos a un día plazo, o a más de 30 días plazo, según los instrumentos disponibles que ofrezca el Banco Central de Costa Rica, y modificación del inciso b), del artículo 24, de las Políticas Generales para la Administración de Pasivos (Alcance Digital N°25 de La Gaceta N°26 del 06/02/13).
- b) Establecimiento de un límite global de 9% al crecimiento acumulado entre el 1 de febrero y el 31 de octubre del 2013 para el saldo de la cartera de crédito e inversiones al sector privado no financiero, concedida por los intermediarios financieros supervisados por la SUGEF, tasa que expresada en términos anualizados corresponde a un 12,2% (Alcance Digital N°23 de La Gaceta N°24 del 04/02/13).
- c) Modificación del artículo 36 del Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, y adición del transitorio VII al Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión (Gaceta N°19 del 28/01/13).
- d) Modificación de los artículos 17, 47 y 136 del Reglamento sobre Oferta Pública de Valores y adicionar los transitorios e. y f. (Gaceta N°18 del 25/01/13).
- e) Modificación de la metodología de cálculo de la Tasa Básica Pasiva (Alcance Digital N°207 de La Gaceta N°245 del 19/12/12).

## **SUGEF**

- a) SUGEF-R-002-2013, modificación del cuadro *“Ponderaciones según el riesgo de crédito”* de los Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras, Acuerdo SUGEF-3-06 (La Gaceta N°129 del 05/06/13).

## **Banco Popular**

- a) Modificación de los Anexos 2 y 3 del Reglamento Operativo del Fondo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) (Alcance Digital N°18 de La Gaceta N°19 del 28/01/13).
- b) Aprobación del *“Reglamento corporativo de los comités de cumplimiento, para la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, del conglomerado financiero Banco Popular”* (Gaceta N°30 del 12/02/13).
- c) Modificación del artículo 10 del Reglamento del Comité de Riesgo del Banco Popular (Alcance Digital N°196 de La Gaceta N°234 del 04/12/12).

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

Durante el periodo de gestión no se realizaron autoevaluaciones del sistema de control interno, siendo que se mantiene el resultado del inicio de la gestión, correspondiente al periodo 2012, el cual fue *Excelente* según lo indicado en el oficio UTEG-173-2012.

Respecto a dicha autoevaluación, para las medidas que resultaron incumplidas, se propusieron dos planes de acción según se detalla en el siguiente cuadro, los cuales se encuentran atendidos a la fecha en un 100% (DRF-069-2013).

**Cuadro N° 1:** Planes de acción propuestos  
Autoevaluación de control interno 2012

Componente	Medida	Plan de acción
Actividades de control	¿Se realiza un inventario físico de activos al menos cada doce meses y se emite un acta con los resultados, la cual muestre 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?	Realizar el inventario físico de activos.
	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 conforme en el formulario denominado Actas de asignación formal de activos.	Realizar la asignación de activos.

### B.4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional

Entre las acciones realizadas para el establecimiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno, se pueden mencionar las siguientes:

- a) Elaboración de diversos informes y documentos, como parte de la asesoría brindada en tema de riesgos, los cuales constituyen un insumo para la toma de decisiones a nivel institucional, entre los que se destaca el *Informe Mensual Integral de Riesgo*, que es conocido por el Comité de Riesgo y el Comité Gerencial Ejecutivo, que incluye un análisis de los riesgos relevantes a los que está expuesta la Institución, así como del cumplimiento de los límites aprobados, conforme a lo establecido en el Manual de Administración Integral de Riesgos.
- b) Participación en el Comité de Riesgo de Junta Directiva, conforme con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 2-10.
- c) Participación en el Comité de Riesgo de Popular Valores.

## **B.5. Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o del área**

Entre los principales logros alcanzados en el periodo de gestión se encuentran los siguientes:

### **Diciembre 2012 – Enero 2013**

- a) Presentar mensualmente el apartado de Riesgos Financieros del *Informe Integral de Riesgo*, el cual es conocido por el Comité de Riesgo y el Comité Gerencial Ejecutivo, que incluye un análisis de los riesgos relevantes a los que está expuesta la Institución (riesgo de entorno, crédito, captación, mercado e inversiones, entre los más importantes), así como del cumplimiento de los límites aprobados, conforme con lo establecido en el Manual de Administración Integral de Riesgos.
- b) Realizar el análisis de riesgo asociado a las propuestas de creación o modificación de productos y servicios, así como estudios sobre sectores específicos según solicitud de las áreas, en los cuales se incluyen aspectos a considerar con el fin de mitigar los riesgos identificados.
- c) Brindar asesoría permanente en materia de riesgo, participando en diferentes instancias a nivel de la Alta Administración.
- d) Brindar charlas internas y externas en materia de riesgo, tanto a personal de la Institución como a clientes actuales o potenciales, según requerimiento de las áreas.
- e) Calcular semestralmente la sensibilización de la tasa de interés para créditos de desarrollo, medida por la desviación estándar de la TBP de los últimos cinco años.
- f) Participar en la actualización del Plan Contingente de Liquidez, así como en las ejercitaciones realizadas para su evaluación.
- g) Gestionar actividades de formación y capacitación para el personal de la DRF.
- h) Atender los requerimientos en materia de riesgo solicitados por las Sociedades Anónimas, incluida la asesoría a través de la participación en los diferentes Comités de Riesgo e Inversiones.

### **Febrero– Julio 2013**

- a) Fungir como canal de comunicación con la SUGEF en el proceso de evaluación del cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexas, en lo referente a la coordinación interna para la atención de los requerimientos de información.
- b) Elaboración de la estrategia y el Plan de trabajo para el proceso de recolección y actualización de la información de clientes del Banco Popular sin calificación de riesgo de legitimación de capitales, el cual fue conocido en la sesión del Comité Ejecutivo de Cumplimiento celebrada el 18 de febrero, y aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-0316-2013 del 03/04/13.
- c) Coordinación de actividades para el cumplimiento del Plan de trabajo para el proceso de recolección y actualización de la información de clientes del Banco Popular sin calificación de riesgo de legitimación de capitales, entre las que se encuentran las siguientes:

- i) Propuesta y definición del mecanismo a utilizar con la empresa externa, elaboración del procedimiento, guiones, y demás documentación a utilizar.
  - ii) Propuesta de requerimientos para solicitar cambios a la Dirección de Tecnología de Información, tales como la calificación por defecto de los clientes con transaccionalidad real menor a dos salarios base, las personas expuestas políticamente (PEP's) y sus cónyuges; modificación al sistema del Formulario Conozca a su Cliente (FCC) para permitir el acceso a la empresa externa y establecer los controles requeridos; entre otros.
  - iii) Solicitud y análisis de bases de datos disponibles a nivel interno para complementar los análisis de información, tales como las del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), Tribunal Supremo de Elecciones, clientes con el FCC incompleto, listado de personal, clientes con beneficiarios y autorizados, clientes que no cuentan con productos activos, y clientes a los que se les deposita la pensión en el Banco, entre otros.
  - iv) Gestión para la asignación, ubicación y equipamiento del personal necesario para la conformación de un equipo de trabajo encargado de la supervisión y validación del proceso realizado con la empresa externa.
  - v) Coordinación con el Área de Banca Fácil así como con el Banco Central, para utilizar el servicio de consulta ciudadana para obtener la información de las cédulas de identidad de nacionales, y propuesta para desarrollar una aplicación tecnológica interna que realice dicha función de forma automatizada.
  - vi) Coordinación con la División de Mercadeo Táctico y la Agencia de Publicidad para la elaboración de un Plan de Comunicación interno y externo que apoye el proceso de recolección y actualización de información, e implementación del mismo.
  - vii) Definición del mecanismo para recolectar y actualizar la información de los clientes PEP's, sus cónyuges, personas con representante legal, y jurídicas.
  - viii) Coordinación de reuniones periódicas de seguimiento con la empresa externa y personal del Banco participantes en el proceso de recolección y actualización.
  - ix) Coordinación de actividades de capacitación tanto para el personal del Banco como para el de la empresa externa, así como divulgación a nivel interno entre los Gerentes de Centros de Servicios Financieros y Jefes de Agencia.
- d) Brindar informes periódicos sobre las actividades realizadas y el avance en el proceso de recolección y actualización, dirigidos tanto al Comité Ejecutivo de Cumplimiento, como al Comité de Cumplimiento de Junta Directiva Nacional.
- e) Elaboración de un plan de trabajo y coordinación de actividades para atender la observación A3 incluida en el informe SUGEF 492-2011, sobre los clientes que solamente cuentan con expediente electrónico, debido a su vinculación al Banco de forma previa al 16 de marzo del 2009, fecha en que se publicó la reforma de la Ley 8204<sup>4</sup>, y se estableció la obligación de que los clientes de las entidades supervisadas firmen el Formulario de la Política Conozca su Cliente.

---

<sup>4</sup> Según el artículo 2 de la Ley 8719 Fortalecimiento de la legislación contra el terrorismo, publicada en La Gaceta 52 del 16/03/09.

## **B.6. Estado de los proyectos más relevantes existentes al inicio de la gestión, así como de los pendientes de concluir**

A finales del 2011 se elaboró el plan de trabajo del área de riesgo para el período 2012 – 2015, donde se exponen los principales lineamientos estratégicos, así como los objetivos y metas para dicho plazo de tiempo, el cual se ha ajustado con el fin de que se mantenga vigente. Al respecto, resulta de gran relevancia darle continuidad a la ejecución de dicho plan de trabajo, con la revisión y actualización que requiera en lo referente a Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez, máxime que el mismo fue aprobado por la Gerencia General Corporativa, y constituye la base para el seguimiento y evaluación que realiza frecuentemente la Auditoría Interna y la SUGEF.

En correspondencia con dicho plan de trabajo, entre los aspectos que se considera pueden aportar beneficios importantes a las actividades del área, se destaca la necesidad de adquirir sistemas de información automatizados que contribuyan a fortalecer el proceso de administración integral de riesgos. Al respecto, para el 2013 se definió como objetivo iniciar los trámites para lo referente a gestión de riesgo de crédito así como de riesgo de mercado y liquidez, de manera que al 2014 se logre contar con estas herramientas. Asimismo, se tiene previsto realizar la contratación *outsourcing* en el 2013 de los servicios para los diferentes indicadores de riesgo del portafolio de inversiones.

Adicionalmente, reviste gran relevancia continuar con la ejecución de la estrategia institucional para la recolección y actualización de la información de los clientes que tienen incompleto el Formulario de la Política Conozca su Cliente y que no cuentan con la calificación de riesgo de legitimación de capitales, de tal manera que se asegure finalizar en diciembre del año en curso.

## **B.7. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión**

La DRF administró su propio presupuesto correspondiente al centro de costos 432000, y conforme con el procedimiento institucional, anualmente se elabora un Plan Anual Operativo, en el que se definen los objetivos, estrategias y metas individuales, del cual se presentan informes trimestrales de cumplimiento.

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

Como parte del fortalecimiento de la gestión de riesgos en la entidad, se recomienda dar continuidad a la ejecución del Plan de trabajo del área de riesgo 2012 – 2015, remitido a la Gerencia General Corporativa mediante el oficio DGC-126-2012, y aprobado por dicha instancia según oficio GGC-0495-2012, realizando la revisión y actualización que se requiera, especialmente en el ámbito de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, que permita incorporar las nuevas funciones que se asuman o se asignen, como parte del proceso de administración integral de riesgos de una entidad supervisada y compleja, como lo es el Bando Popular.

Asimismo, otro aspecto que requiere continuidad y fortalecimiento de actividades orientadas al empoderamiento del personal del Banco, que contribuya con una mayor cultura y grado de madurez en riesgo en la institución.

Finalmente, y como se mencionó anteriormente, se requiere continuar con la ejecución de la estrategia institucional para la recolección y actualización de la información de los clientes que tienen incompleto el Formulario de la Política Conozca su Cliente y que no cuentan con la calificación de riesgo de legitimación de capitales, de tal manera que se logre finalizar en diciembre del año en curso.

### **B.9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que enfrenta o debería aprovechar el área**

El Área debe mantenerse vigilante de los proyectos de ley y cambios normativos impulsados a nivel de CONASSIF, SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE y la CGR; pues ello implica no solamente una actitud proactiva para mantener vigente y actualizada su gestión, sino también asegurar que el Conglomerado se prepare apropiadamente.

En ese sentido, se destaca el envío del proyecto de ley 18685, el cual plantea un incremento al impuesto a los rendimientos de hasta un 30% para inversionistas no domiciliados en el país, así como un depósito de un 25% en el BCCR sobre el monto de la inversión para inversionistas no domiciliados en el país.

Asimismo, como parte del fortalecimiento de la estructura de riesgo, se recomienda continuar con la capacitación del personal, conforme lo establece el Acuerdo SUGEF 2-10, de tal manera que contribuya con la mejora de la gestión de riesgo de la entidad. Al respecto, para aquellos temas especializados, como es el de inversiones en mercados financieros internacionales, se debería coordinar una pasantía en alguna entidad ubicada en uno de los países latinoamericanos donde se cuenten con mayores avances al respecto, como podría ser Chile, Brasil o México.

Adicionalmente, se considera conveniente revisar el convenio de servicios firmado entre el Banco y Popular Pensiones en lo relativo al tema de riesgos, que permita clarificar las responsabilidades de cada parte, pues actualmente existe ambigüedad en el mismo, ya que define las mismas funciones para ambos.

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

Durante el periodo de gestión no se asignaron a la DRF disposiciones giradas por la Contraloría General de la República<sup>5</sup>.

### **B.11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo**

Durante el periodo de gestión, no se asignó a la DRF la atención de observaciones realizadas por la SUGEF<sup>5</sup>. Sin embargo, se atendió un plan de acción producto de la autoevaluación de la gestión, en cumplimiento al Acuerdo SUGEF 24-00, según se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 2:** Plan de acción asignado a la DRF  
Autoevaluación de la gestión 2012

N°	Tema
5-2-3	Continuar con el proceso de contratación a nivel corporativo de un proveedor de precios de matrices históricas, que suministre la información de aquellos instrumentos que no contiene la cantidad de observaciones mínimas que son requeridas en los modelos estadísticos para valorar el riesgo financiero de Inversión.

**Fuente:** Seguimiento de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión

<sup>5</sup> Según consulta realizada a la UTEG.

La contratación indicada en el plan de acción finalizó en los primeros meses del año, y la misma fue comunicada a nivel del Conglomerado por medio del oficio DIRRC-151-2013 del 08/02/13.

Por su parte, durante el periodo de gestión, no se asignaron a la DRF recomendaciones en las Cartas de Gerencia<sup>5</sup>.

Asimismo, en lo que respecta a la Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgo, los planes de acción correspondiente a la evaluación del periodo 2011, que fueron asignados en su momento al Proceso Administración del Riesgo, están siendo atendidos por la Dirección de Riesgo Corporativo, área que a su vez tiene asignada la atención de las recomendaciones originadas en la evaluación del periodo 2012.

#### **B.12. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión formuló la Auditoría Interna**

Durante el periodo de gestión considerado en este informe, la Auditoría Interna no asignó recomendaciones a la DRF<sup>5</sup>.

Al respecto, se destaca que la atención de las recomendaciones de Auditoría Interna que a la fecha se encuentran asignadas a la DRF en el Sistema CAR-II, corresponden a la División de Riesgo Operativo, fundamentado en el acuerdo JDN-4976-Art.-5-Acd-303 del 26 de junio del 2012, con el que se aprobó la nueva estructura organizativa que da sustento al Modelo para la Competitividad, así como en el oficio GGC-1334-2012, donde se comunica la puesta en marcha de la nueva Dirección de Riesgo Corporativo, la cual a su vez está compuesta por la División de Riesgo Financiero y la División de Riesgo Operativo.

De éstas, las recomendaciones N° 1, 3, 5 y 6 del informe AG-0209-2010 se encuentran en estado *Por validar* desde el 01 de octubre del 2012, previo al periodo de gestión incluido en este informe.

Por su parte, respecto a las recomendaciones N° 1 del AG-0095-2010 y N° 7 del AG-0209-2010, que se encuentran en estado *Proceso* y *Pendiente*, respectivamente, se solicitó a la Auditoría Interna, por medio del oficio DRF-044-2013 del 17/04/13, reasignar la atención de las mismas a la División de Riesgo Operativo.