

San José, 05 de abril del 2010.

**Oficio N° CSFE- 369 -2010**

Licenciado

MBA. Omar Sánchez Araya. Director Regional  
Dirección Regional Central

Licenciada

Msc. Sandra Valerín Martínez. Directora  
Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciado

MBA. Rodolfo Brenes Flores. Gerente

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Central, mediante oficio DRC-0605-2010, del 03 de marzo del 2010, Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 2010 y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevante durante la gestión realizada con Gerente de la Sucursal de Cartago, en el periodo comprendido entre mayo del 2006 a febrero 2010.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

Atentamente

Lic. Jorge Arturo Quesada Solano  
Gerente

## **INFORME FINAL DE GESTION**

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal  
Sucursal de Cartago y Oficinas Periféricas.

NOMBRE: Jorge Arturo Quesada Solano.

PERIODO: 16 de Mayo 2006 al 28 febrero del 2010.

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que ocupé como Gerente de la Sucursal de Cartago del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, entre el período del 16 de mayo del 2006 al 28 de febrero del 2010.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005, y Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular.

### **Presentación.**

Se expone un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Gerente de la Sucursal de Cartago del Banco Popular y de sus Oficinas Periféricas adscritas. Este informe se remite en oficio formal al MBA. Omar Sánchez Lizano, Director Regional de la Dirección Regional Central, a la Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al MBA. Rodolfo Brenes Flores, quien asume el cargo de Gerente de la Sucursal de Cartago a partir del 08 de marzo del año en curso.

## **1. Resultados de Gestión**

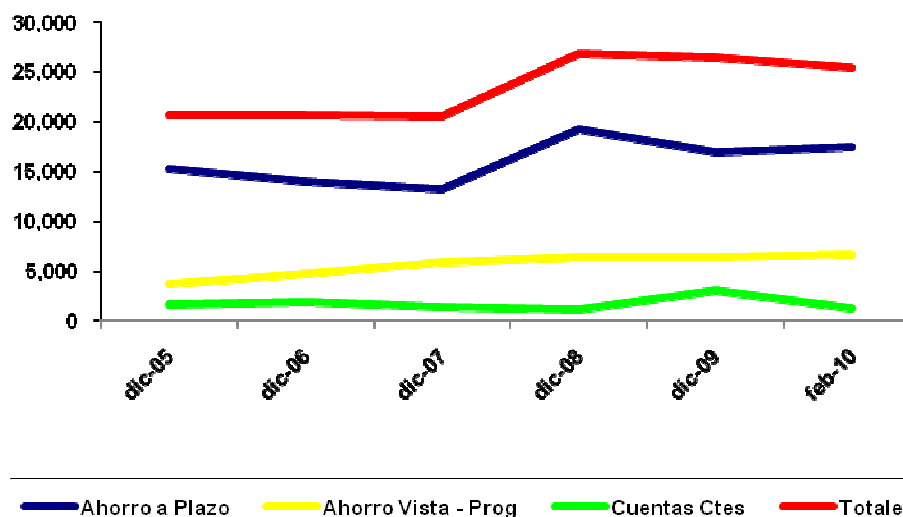
### **Productos de Captación**

Históricamente la Sucursal de Cartago se a caracterizado por manejar un bajo volumen de recursos del público, durante el periodo de gestión, y usando como referencia los saldos a diciembre de cada año y corte a febrero del 2010, los mismos presentan montos muy homogéneos que rondan en promedio los ¢23.0 mil millones anuales.

En los saldos interanuales, se han reflejado montos importantes de captación, mismos que han sido poco sostenibles y que fluctúan según las tasas de interés pasivas ofrecidas por el Banco, principalmente a finales del año anterior e inicios del presente.

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR PRODUCTO								
Producto	Saldos						Variación 12/05 - 02/10	
	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	feb-10	Absoluta	Relativa
Ahorro a Plazo	15.310,08	14.009,13	13.240,70	19.248,39	17.010,01	17.481,20	2.171,12	14%
Ahorro Vista - Prog	3.782,37	4.706,60	5.955,82	6.457,50	6.463,34	6.637,98	2.855,60	75%
Cuentas Ctes	1.627,13	1.985,34	1.369,76	1.177,05	3.053,10	1.309,53	(317,60)	-20%
<b>TOTAL</b>	<b>20.719,58</b>	<b>20.701,06</b>	<b>20.566,28</b>	<b>26.882,94</b>	<b>26.526,45</b>	<b>25.428,70</b>	<b>4.709,12</b>	<b>23%</b>

De los productos de captación, el Ahorro a Plazo representa el 64% del saldo total a febrero del 2010. Presenta un 14% de crecimiento entro del periodo de gestión (¢2,171.12 millones).

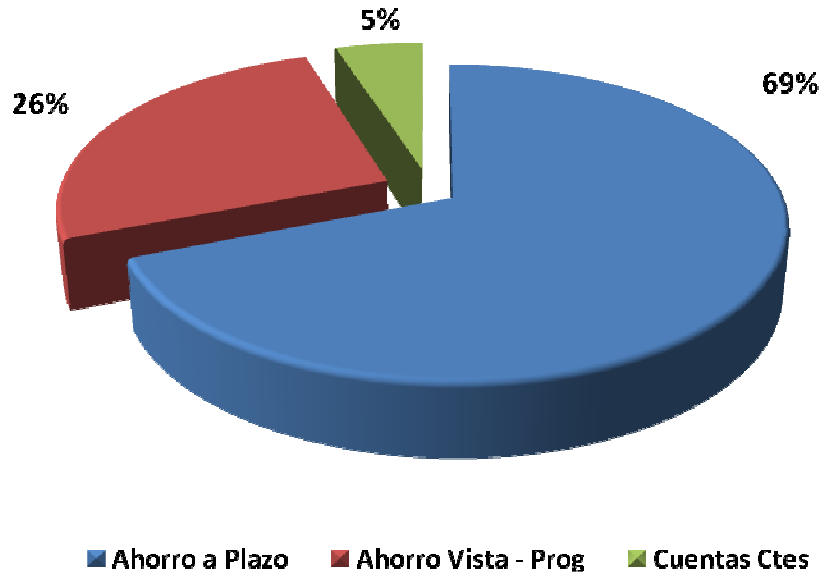


El modelo de atención del ahorro a plazo se establece con base a

la estratificación realizada por la Banca de Personas, en clientes Popular, Elites y BP Globales, los dos primeros segmentos son atendidos por las plataformas de servicios de cada unidad de negocios, y se fundamenta en el control diario de vencimientos de los certificados de inversión, cuyo clientes reciben previo a su vencimientos, el servicio de negociación y renovación de los certificados, el servicio se brinda vía telefónica.

Los clientes del segmento BP Global, son atendidos por la funcionaria de BP Global, adscrita a la Banca de Personas, se brinda el servicio de forma personalizada. Adicional a la funcionaria e BP Global, una funcionaria de la Sucursal de Cartago, le brinda el soporte necesario en el otorgamiento del servicio.

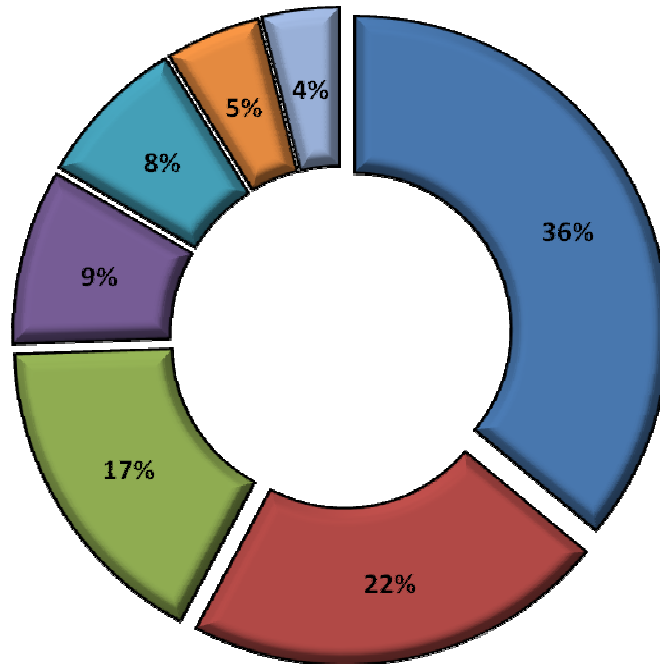
*Porcentaje de Participación por Producto  
Cartera Total de Captación  
Saldo febrero 2010*



El Ahorro a la Vista y las Cuentas Corrientes representan el 31% de las captaciones a febrero 2010, presentan un crecimiento en saldo del 75% y -20% respectivamente, durante el periodo de gestión y de forma conjunta representan el 54% del crecimiento total en saldo en los últimos cuatro años.

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR OFICINA								
Oficina	SalDOS						Variación 12/05 - 02/10	
	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	feb-10	Absoluta	Relativa
Suc. Cartago	14.451,93	13.494,93	11.096,62	14.660,24	12.430,38	9.173,43	(5.278,50)	-37%
Perif. San Marcos	1.566,80	1.783,31	2.384,55	2.225,95	1.954,22	2.289,22	722,42	46%
Perif. Tres Ríos	2.923,73	3.461,86	3.916,71	4.506,45	4.208,50	4.239,84	1.316,11	45%
Perif. El Guarco	0,00	0,00	889,00	1.679,65	2.123,95	1.963,99	1.963,99	100%
Perif. Cartago Cent.	1.201,87	1.242,45	1.316,73	2.308,38	3.206,15	5.546,10	4.344,23	361%
Perif. Paraíso	575,25	718,51	962,67	1.021,02	1.548,88	1.236,66	661,42	115%
Perif. Oreamuno	0,00	0,00	0,00	481,25	1.054,36	979,47	979,47	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20.719,58</b>	<b>20.701,06</b>	<b>20.566,28</b>	<b>26.882,94</b>	<b>26.526,45</b>	<b>25.428,70</b>	<b>4.709,12</b>	<b>23%</b>

*Porcentaje de Participación por Oficina  
Cartera Total de Captación  
Saldo dic. 2009*



Del saldo total de las captaciones se concentran en la Sucursal de Cartago el 36%, con un aporte significativo de las Oficinas Periféricas del 64%, en las cuales se destacan la Oficina Periférica de Tres Ríos y Cartago Centro, las cuales aportan el 39% de las captaciones totales.

Como dato relevante en el comportamiento del saldo de la Sucursal de Cartago y la Oficina Periférica de Cartago Centro a febrero del 2010, obedece al efecto del cierre operativo de la Sucursal de Cartago del 14 de diciembre del 2009 al 15 de febrero del año en curso, debido al proceso de remodelación al edificio de la Sucursal de Cartago, durante este lapso, la operativa de la Sucursal de Cartago se traslado a la Oficina Periférica de Cartago Centro, laborando con el código de dicha Oficina Periférica.

A nivel de la Dirección Regional Central, constituida por nueve oficinas, la Sucursal de Cartago se ubica en un quinto lugar, con una participación del 6% del total de las captaciones de la Región Central.

## SALDOS DE CAPTACIÓN POR OFICINA - DIRECCIÓN CENTRAL

SUCURSAL	dic-09	ene-10	feb-10	% part
CSF CATEDRAL	173.285,14	189.540,99	167.994,62	42%
CSF DEL ESTE	62.949,07	65.654,68	64.242,43	16%
CSF HEREDIA	32.020,59	34.139,79	37.160,80	9%
CSF PAVAS	26.146,96	25.551,19	26.073,42	6%
SUCURSAL CARTAGO	26.526,45	25.667,15	25.428,70	6%
CSF MORAVIA	25.223,91	25.034,45	25.219,93	6%
CSF ALAJUELA	21.773,08	22.047,25	20.989,70	5%
SUCURSAL PURISCAL	18.819,17	18.260,95	17.723,10	4%
CSF GOICOECHEA	16.253,20	16.422,18	16.746,34	4%
<b>Total general</b>	<b>402.997,57</b>	<b>422.318,64</b>	<b>401.579,04</b>	<b>100%</b>

### Crédito

#### Colocación Bruta

En el periodo de gestión indicado (Enero 2006 – Febrero 2010), se realizó una colocación bruta de crédito de  $\text{¢}61,611.52$  millones correspondientes a la formalización de 22080 operaciones de crédito.

Cabe indicar que durante los periodos 2006, 2007 y 2008 existió una importante demanda de crédito, generando altos índices de colocación, misma que fue provocada por el diseño de productos que revolucionaron el mercado financiero, como fue inicialmente la creación del crédito financiero sin garantía al sector público (año 2006), posteriormente ampliado a un segmento del sector privado (año 2008) y para el año 2009 se pone a disposición del público el producto “Salvaditas Popular).

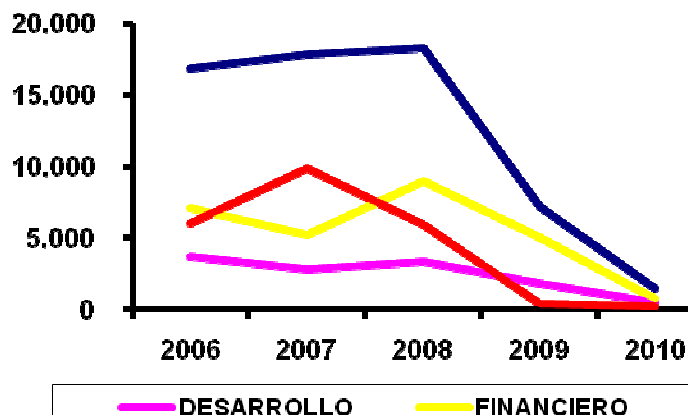
Otro factor que da variación a los niveles de colocación, específicamente en la cartera social, es el otorgamiento de crédito para vivienda con tasa de interés referencia a la Tasa Básica Pasiva, establecida por el Banco Central de Costa Rica, esta modalidad de crédito se elimina para el año 2009.

Este indicador de política económica durante los años 2006, 2007, 2008 y 2009, sufre constantes variaciones, oscilando en tasas del 15.25%, 13.75% hasta el 11.2% en el 2006, del 7.00% para el 2007, 5.25% y 4.25% en el 2008, del 11.5%, 9.25%, para un cierre del 2009 del 8.25%.

### Colocación Bruta de Crédito

Este tipo de fluctuaciones en la tasa de referencia permitió a los clientes mejorar su capacidad de pago y obtener un mayor nivel de endeudamiento, para los primeros tres años de gestión.

Durante el 2009 se agudiza la crisis económica en el país, generando un desmejoramiento en la calidad de vida en los hogares costarricenses por una disminución en sus ingresos.



Esta variable en la economía estimula la revisión del riesgo crédito en el Banco Popular, que toma algunas medidas restrictivas, y en el cliente un razonable temor al endeudamiento.

Estos factores, aunados a un alto crecimiento de la competencia entre las instituciones financieras, provocan una importante disminución en la colocación del crédito y por ende de los saldos de las carteras crediticias, nótese la colocación de 59 operaciones para el año 2009.

COLOCACION BRUTA DE CREDITO POR CARTERA							
Cartera Crédito	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	Total General	
	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	% Part
DESARROLLO	3.711,43	2.774,42	3.361,20	1.778,03	513,33	12.138,41	20%
FINANCIERO	7.123,86	5.224,52	8.983,10	5.050,37	700,82	27.082,66	44%
SOCIAL	5.986,30	9.876,70	5.919,94	397,91	209,61	22.390,45	36%
<b>Total Coloc. Bruta</b>	<b>16.821,59</b>	<b>17.875,63</b>	<b>18.264,24</b>	<b>7.226,30</b>	<b>1.423,75</b>	<b>61.611,52</b>	<b>100%</b>

Nota: Colocación Bruta de Crédito de forma consolidada, Sucursal y sus Oficinas Periféricas

CANTIDAD OPERACIONES DE CRÉDITO COLOCADAS POR CARTERA							
Cartera Crédito	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	Total General	
	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	% Part
DESARROLLO	215	249	100	175	29	768	3%
FINANCIERO	5593	5540	4628	3215	589	19565	89%
SOCIAL	433	868	384	59	3	1747	8%
<b>Total Op. Coloc</b>	<b>6241</b>	<b>6657</b>	<b>5112</b>	<b>3449</b>	<b>621</b>	<b>22080</b>	<b>100%</b>

Destaca la disminución de la colocación en la cartera social, por un monto de colocación completamente atípico de ¢397.9 millones. Durante este periodo el Banco elimina el producto de crédito para vivienda con tasa de interés referenciada a tasa de interés variable y la estable a inicios del año al 18% anual, con posterior variación al 16% anual, sumado a

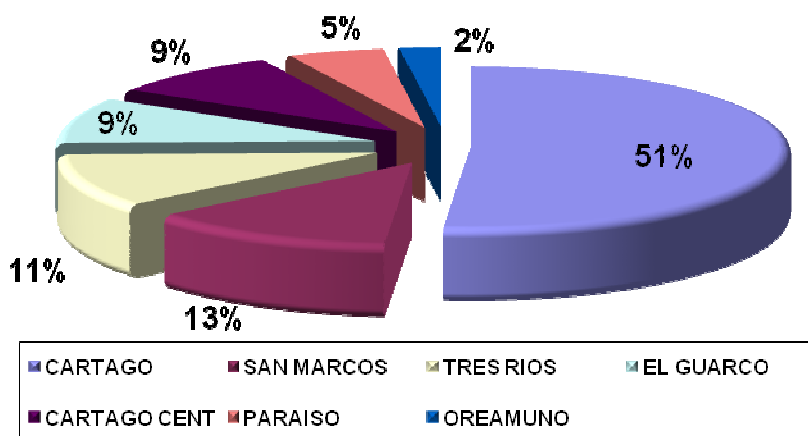
porcentajes máximos de capacidad de pago más restrictos, lo que desestimula la demanda de crédito.

COLOCACION BRUTA DE CREDITO POR OFICINA EN COLONES							
Oficina	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	Total General	
	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	Coloc Acum	% Part
CARTAGO	10.210,07	9.570,23	8.305,88	3.077,06	270,61	31.433,85	51%
PERIF.SAN MARCOS	1.913,38	1.694,18	2.933,39	1.004,11	474,59	8.019,66	13%
PERIF.TRES RIOS	2.077,44	1.643,77	1.663,83	938,31	146,20	6.469,55	11%
PERIF.EL GUARCO	0,00	2.258,61	2.363,30	844,86	128,26	5.595,04	9%
PERIF.CARTAGO	1.691,81	1.853,93	1.334,76	538,44	219,06	5.637,99	9%
PERIF.PARAISO	928,88	854,91	848,49	346,56	67,16	3.046,00	5%
PERIF.OREAMUNO	0,00	0,00	814,60	476,97	117,86	1.409,43	2%
<b>Total Coloc. Bruta</b>	<b>16.821,59</b>	<b>17.875,63</b>	<b>18.264,24</b>	<b>7.226,30</b>	<b>1.423,75</b>	<b>61.611,52</b>	<b>100%</b>

Nota: Colocación Bruta total de Crédito por Oficina

CANTIDAD OPERACIONES DE CRÉDITO COLOCADAS POR CARTERA EN CANTIDAD DE OPERACIONES							
Oficina	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	Total General	
	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	% Part
CARTAGO	3173	3163	2416	1465	81	10298	47%
PERIF.SAN MARCOS	444	274	193	103	21	1035	5%
PERIF.TRES RIOS	980	1140	748	590	99	3557	16%
PERIF.EL GUARCO	0	548	440	326	71	1385	6%
PERIF.CARTAGO	1219	1091	717	488	212	3727	17%
PERIF.PARAISO	425	441	366	219	59	1510	7%
PERIF.OREAMUNO	0	0	232	258	78	568	3%
<b>Total Op. Coloc</b>	<b>6241</b>	<b>6657</b>	<b>5112</b>	<b>3449</b>	<b>621</b>	<b>22080</b>	<b>100%</b>

Del total de oficinas que constituyen la Sucursal de Cartago, en colocación de crédito, sobresalen las Oficinas Periféricas de Cartago Centro, Tres Ríos y El Guarco, la Oficina de San Marcos se ve beneficiada por la colocación de créditos corporativos al sector cooperativo, montos que para los efectos estadísticos de colocación se incluye.

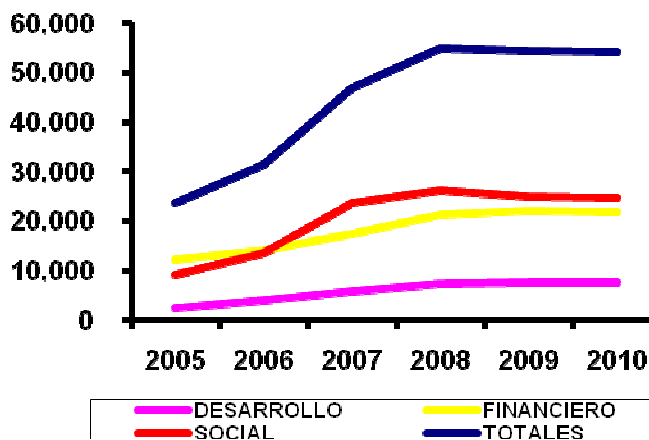




## Crecimiento Cartera de Crédito

Crecimiento de Cartera Crédito

En el periodo comprendió entre diciembre 2005 a febrero 2010, el saldo de la cartera de crédito se incremento en un 128%, pasando del ¢23,702.43 millones a ¢54,056.15 millones, para una variación de ¢30,353.72 millones, generado por la colocación de 4639 nuevas operaciones de crédito. En términos absolutos, la cartera con mayor variación fue la cartera social, con un incremento en el saldo de ¢15,468.64 millones, en dicho periodo.

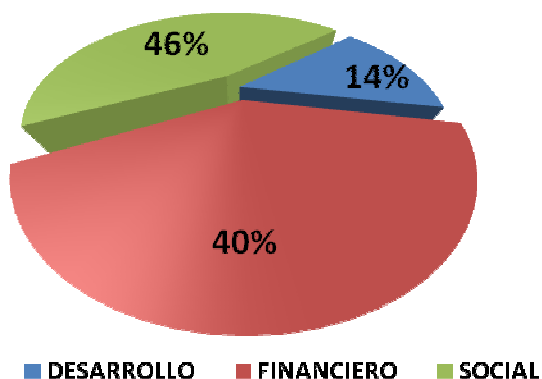


CRECIMIENTO SALDO DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR CARTERA POR SALDO EN COLONES								
Cartera Crédito	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	VARIACIÓN 12/05 - 02/10	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Monto	% Crec
DESARROLLO	2.309,57	3.848,70	5.869,65	7.390,34	7.588,91	7.485,58	5.176,01	224%
FINANCIERO	12.223,41	14.086,03	17.337,77	21.196,97	22.040,12	21.932,48	9.709,07	79%
SOCIAL	9.169,45	13.548,25	23.657,20	26.277,24	24.847,24	24.638,09	15.468,64	169%
Total General	23.702,43	31.482,98	46.864,61	54.864,55	54.476,27	54.056,15	30.353,72	128%

CRECIMIENTO CANTIDAD DE OPERACIONES DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR CARTERA POR CANTIDAD DE OPERACIONES								
Cartera Crédito	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	VARIACIÓN 12/05 - 02/10	
	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	% Crec
DESARROLLO	365	479	540	608	630	632	267	73%
FINANCIERO	17.869	20.618	25.934	27.375	26.537	21.726	3.857	22%
SOCIAL	1.609	1.795	2.275	2.289	2.150	2.124	515	32%
Total General	19.843	22.892	28.749	30.272	29.317	24.482	4.639	23%

La cartera total de crédito al cierre del mes de febrero del 2010, presenta una disminución de ¢808.39 millones con respecto al saldo total a diciembre 2008, producto de dos aspectos importantes: 1) La disminución del saldo de la cartera social en ¢1,639.15 millones por concepto de cancelaciones anticipadas y recuperación de cartera, 2) Por la atípica colocación bruta de crédito de vivienda de ¢397.91 millones en el año 2009 y 3) la poca demanda del crédito de desarrollo y financiero

Sin embargo, la alta colocación de crédito de vivienda generada en años anteriores, transforma la composición de la cartera total de crédito, en donde la cartera social asume el liderazgo con un 46% de participación, financiero el 40% y desarrollo el 14%, con las implicaciones financieras que ello conyeva, en la generación de ingresos financieros por las tasas activas promedio de cada una de las carteras.



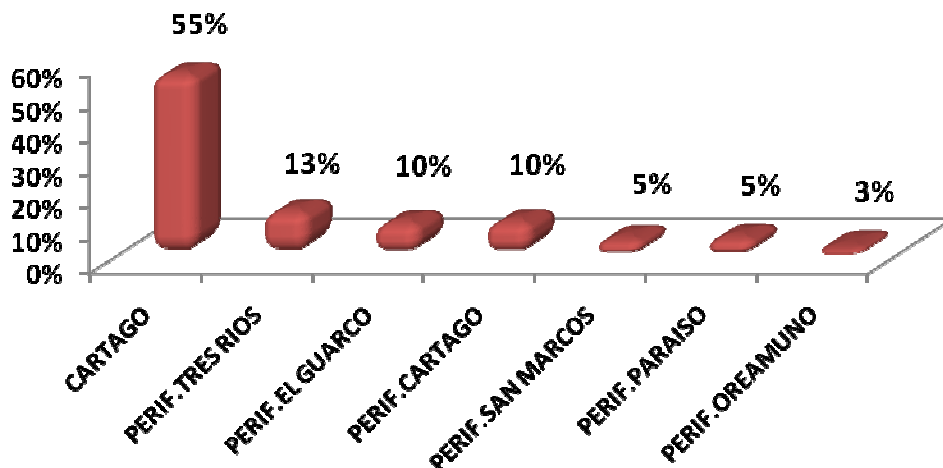
La disparidad existente a la fecha, entre el saldo de captación y el saldo de la cartera de crédito, ya que la primera representa únicamente el 47% del saldo del total de la cartera activa de crédito, obligado, desde el punto de vista de la contabilidad de costos, a recurrir a los fondos captados por otras oficinas, lo que representa un alto costo financiero para la Sucursal, con la respectiva disminución en el margen de intermediación.

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL				
SUBPROCESO ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS				
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN POR CENTRO DE NEGOCIOS ENERO 2009 A DICIEMBRE 2009				
CENTRO DE NEGOCIOS	Nombre Centro Negocios	TASA ACTIVA PONDERADA	TASA PASIVA PONDERADA	MARGEN DE INTERMEDIACION
350120	CARTAGO	16,85%	10,54%	6,32%
350530	PERIF.SAN MARCOS	14,54%	8,46%	6,08%
350550	PERIF.TRES RIOS	20,24%	9,73%	10,51%
350830	PERIF.EL GUARCO	16,35%	11,22%	5,13%
350900	PERIF.CARTAGO	19,09%	10,20%	8,89%
350950	PERIF.PARAISO	19,78%	10,21%	9,57%
351050	PERIF.OREAMUNO	20,35%	9,84%	10,51%

Del saldo total de cartera, el 55% se ubica en la Sucursal de Cartago, con una participación considerable de tres de las seis oficinas periféricas, a indicar: Tres Ríos 13%, El Guarco con tres años de operación su cartera representa el 10% del saldo total, de igual forma la Periférica de Cartago Centro. La Periférica de San Marcos aporta principalmente en la cartera de desarrollo, por su ubicación en una zona netamente agrícola (Zona Cafetalera). La Periférica de Oreamuno debe realizar un esfuerzo adicional para incrementar su saldo de cartera, considerando el desarrollo agrícola que presenta su zona de influencia.

Porcentaje de Participación en la Cartera Total de Crédito por Oficina

A Febrero 2010



CRECIMIENTO DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR OFICINA POR SALDO EN COLONES								
Oficina	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	VARIACIÓN 12/05 - 02/10	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	% Crec
CARTAGO	13.584,46	18.787,36	27.230,09	30.841,64	30.081,49	29.684,62	16.100,16	119%
PERIF.SAN MARCOS	1.580,17	1.970,24	2.572,27	2.708,46	2.487,14	2.586,84	1.006,66	64%
PERIF.TRES RIOS	5.608,28	6.149,19	6.845,21	7.292,62	7.089,54	7.037,33	1.429,05	25%
PERIF.EL GUARCO	0,00	0,00	2.896,42	4.950,66	5.415,21	5.219,32	5.219,32	100%
PERIF.CARTAGO	2.112,56	3.142,39	4.942,51	5.468,70	5.293,52	5.372,13	3.259,57	154%
PERIF.PARAISO	816,96	1.433,79	2.378,10	2.812,77	2.842,96	2.800,69	1.983,73	243%
PERIF.OREAMUNO	0,00	0,00	0,00	789,70	1.266,41	1.355,22	1.355,22	100%
Total General	23.702,43	31.482,98	46.864,61	54.864,55	54.476,27	54.056,15	30.353,72	128%

CRECIMIENTO DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR OFICINA POR CANTIDAD DE OPERACIONE								
Oficina	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	VARIACIÓN 12/05 - 02/10	
	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	Cant Op	% Crec
CARTAGO	12.490	13.568	15.849	15.636	14.693	11.992	-498	-4%
PERIF.SAN MARCOS	1.326	1.665	1.957	1.885	1.764	1.355	29	2%
PERIF.TRES RIOS	3.336	3.642	4.429	4.764	4.681	3.962	626	19%
PERIF.EL GUARCO	0	0	872	1.410	1.652	1.474	1.474	100%
PERIF.CARTAGO	2.049	2.941	3.815	4.041	3.697	3.312	1.263	62%
PERIF.PARAISO	642	1.076	1.827	2.201	2.221	1.778	1.136	177%
PERIF.OREAMUNO	0	0	0	335	609	609	609	100%
Total General	19.843	22.892	28.749	30.272	29.317	24.482	4.639	23%

A nivel de la Dirección Central la Sucursal de Cartago, conjuntamente con las Oficinas Periféricas adscriptas, por importancia en saldo ocupan el tercer lugar y cuarto a nivel nacional incluyendo el área Corporativa.

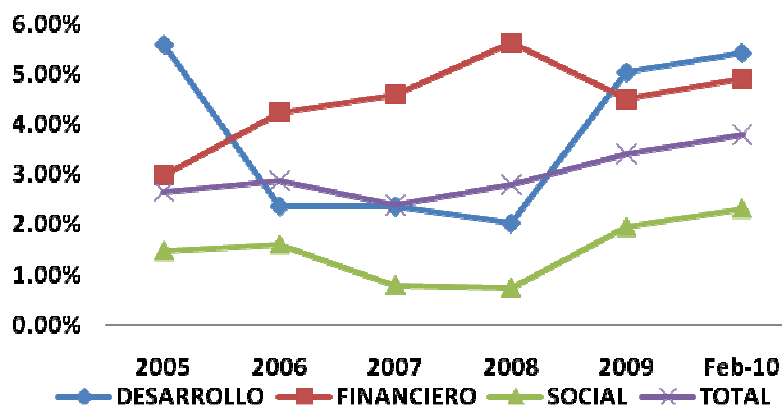
***Dirección regional Central  
Saldos de Cartera de Crédito Por Oficina  
Al 28 Febrero del 2010-03-26***

Sucursal	Tasa Int.	Cant Oper	Saldo
CSF CATEDRAL	22,17%	90.602	146.847,19
CSF DEL ESTE	21,27%	34.251	68.589,63
SUCURSAL CARTAGO	18,25%	24.482	54.056,15
CSF HEREDIA	21,14%	23.043	49.007,21
CSF DE ALAJUELA	18,42%	15.907	45.164,95
CSF DE PAVAS	22,73%	15.591	28.608,00
CSF DE MORAVIA	20,67%	13.152	28.433,03
CSF GOICOECHEA	20,99%	11.095	24.071,47
SUCURSAL PURISCAL	21,28%	8.774	15.379,84
<b>Total 28/02/2010</b>	<b>20,99%</b>	<b>236.897</b>	<b>460.157,48</b>

## Índices de Morosidad

Dada la importancia que representa para el Banco Popular, la calidad de la cartera de crédito, por uno de los indicadores regulados por el ente fiscalizador, y así expresado en sus Planes Anuales de Negocios, en el periodo de gestión se dio a la tarea de reforzar el Área de Cobro Judicial y Administrativo, que permitiera controlar de forma centralizada la morosidad de la Sucursal y sus oficinas periféricas, dar mayor seguimiento a la gestión de los Abogados Externos en los procesos judiciales, y mejorar algunas debilidades administrativas que presentaba el área de cobro, como la administración de bienes adjudicados, la aplicación de retenciones y la actualización de los expedientes administrativos de cobro judicial, debilidades que de forma reiterada señalaban los informes de la Auditoría Interna.

*Indicadores de Mora Mayor 90 Día*



El indicador de mora mayor a 90 días, de forma consolidada presenta algún grado de estabilidad durante el periodo de gestión, con excepción el último año, en donde se incrementó el indicador en la Cartera de Crédito de Desarrollo, y el desmejoramiento que presenta la cartera social, producto de la variación de

la tasa de interés, en los créditos formalizados bajo la modalidad de tasa referencia a la tasa básica Pasiva.

INDICADORES DE MORA												
Cartera	Índice Mora > 90 Días						Índice Factor Riesgo					
	2005	2006	2007	2008	2009	Feb 2010	2005	2006	2007	2008	2009	Feb 2010
DESARROLLO	5,60%	2,36%	2,36%	2,02%	5,04%	5,43%	3%	1%	2%	1%	3%	3%
FINANCIERO	2,98%	4,24%	4,59%	5,62%	4,50%	4,91%	3%	6%	6%	8%	6%	7%
SOCIAL	1,47%	1,60%	0,78%	0,74%	1,95%	2,32%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
TOTAL	2,66%	2,87%	2,39%	2,80%	3,41%	3,80%	3%	3%	3%	3%	3%	4%

Al corte del 31 de enero del año en curso, la mora mayor a 90 días presentaba un índice del 3.56%, en donde la cartera neta representaba el 1.46% , la diferencia la adiciona el cobro judicial, igualmente se visualiza en esta misma cartera, un posible deterioro por la transición de operaciones de mora>60 a mora>90 días.

CARTERA DE CREDITO TOTAL AL 31 ENERO DEL 2010 POR RANGO DE MORA								
TIPO_RESUMEN	CANT OPER	SALDO	M>30		M>60		M>90	
CART_BPDC	28.097	52.940,69	2.791,87	5,27%	1.365,93	2,58%	773,27	1,46%
CART COB JUDICIAL	1.162	1.154,38	1.154,38	100,00%	1.154,38	100,00%	1.154,38	100,00%
TOTAL CART ACTIVA	29.259	54.095,06	3.946,24	7,30%	2.520,30	4,66%	1.927,64	3,56%
INCOB_ADJ	2.669	1.933,66	1.933,66	100,00%	1.933,66	100,00%	1.933,66	100,00%
TOTAL CARTERA	31.928	56.028,72	5.879,90	10,49%	4.453,96	7,95%	3.861,30	6,89%

A la fecha arriba indicada la mora mayor a 90 días está concentrada 256 operaciones activas de crédito, excluyendo el cobro judicial representando en saldo el 1% de la cartera activa neta, estas mismas operaciones generan el 39% de la Perdida Esperada

CARTERA DE CREDITO TOTAL ACTIVA AL 31 ENERO DEL 2010 POR RANGO DE MORA SIN COBRO JUDICIAL								
RANGATRA	CANT OPER	SALDO	M>30		M>60		M>90	
031 - 060	510	1.425,94	1.425,94	2,69%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
061 - 090	136	592,66	592,66	1,12%	592,66	1,12%	0,00	0,00%
091 ó MÁS	256	773,27	773,27	1,46%	773,27	1,46%	773,27	1,46%
TOTAL CART_BPDC	28.097	52.940,69	2.791,87	5,27%	1.365,93	2,58%	773,27	1,46%

La compulsión de la cartera de crédito se efectúa de forma centralizada en la Sucursal de Cartago, se divide su gestión por cartera, en donde las operaciones de desarrollo las gestión

los funcionarios de la Banca de Desarrollo, las operaciones con garantías hipotecarias las gestionan los funcionarios de la Banca e Personas y las demás operaciones la compulsa la realiza el área de Cobro Administrativo.

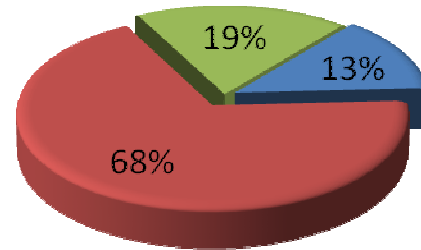
Este mecanismo de compulsa permitía identificar y priorizar las operaciones de crédito que afectaban de forma más significativa el indicador de mora, y bajo la premisa de una compulsa efectiva, los indicadores de mora se pueden reducir y anticipar las operaciones en transición.

CARTERA DE CREDIT POR COMPULSAR AL MES DE FEBRERO 2010								
RANGATRA	CANT OPER	SALDO	M>30		M>60		M>90	
031 - 060	147	1.165,71	1.165,71	2,20%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
061 - 090	30	527,01	527,01	1,00%	527,01	1,00%	0,00	0,00%
091 ó MÁS	60	684,78	684,78	1,29%	684,78	1,29%	684,78	1,29%
COMPULSA	237	2.377,50	2.377,50	4,49%	1.211,80	2,29%	684,78	1,29%
TOTAL CART ACTIVA	29.259	54.095,06	3.946,24	7,30%	2.520,30	4,66%	1.927,64	3,56%
DIFERENCIA				2,80%		2,37%		2,27%

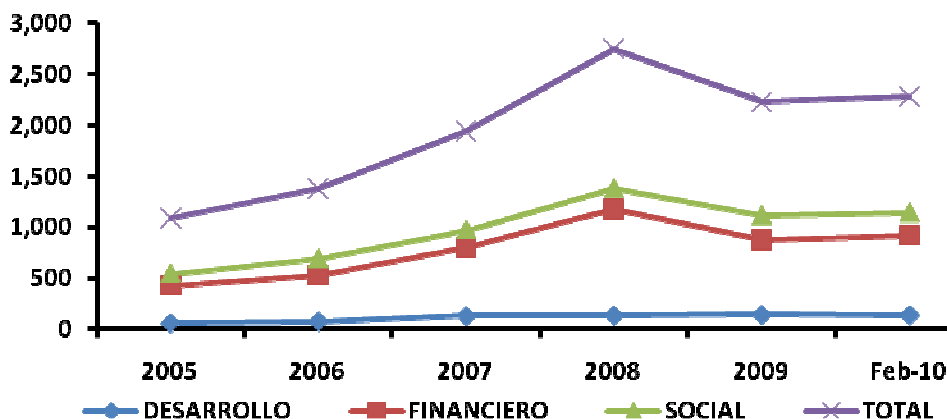
La labor se realiza utilizando la base de datos de la Cartera Total de Crédito y las matrices de transición que emite la Unidad de Inteligencia de Negocios.

### Cobro Judicial

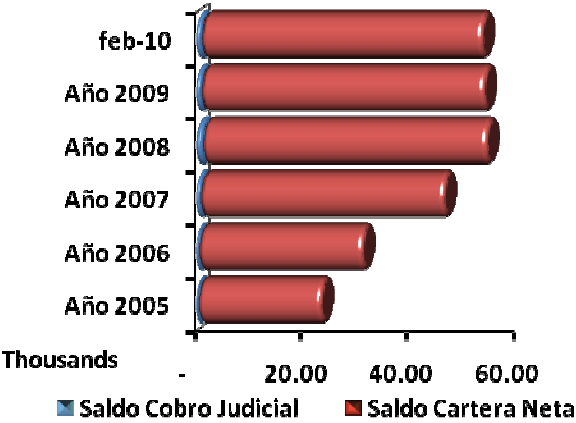
La cartera de crédito en cobro judicial en el periodo de gestión presenta un crecimiento del 110% entre el periodo 2005 a febrero 2010. Con respecto al saldo febrero 2010, se concentra el cobro judicial en la cartera financiera con un 68% producto del riesgo crediticio que caracteriza a esta cartera. La cartera social a través de los años ha mantenido mucha estabilidad presentando el menor porcentaje de cartera en cobro judicial



■ DESARROLLO ■ FINANCIERO ■ SOCIAL

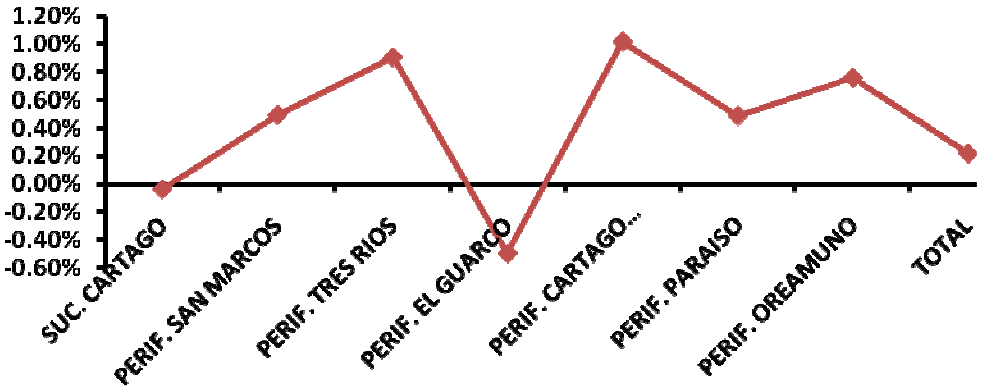


A pesar del crecimiento en términos absolutos que presenta el cobro judicial en el periodo en revisión (¢598.31 millones), el mismo no a sobrepasado el 2.51% de la cartera activa, como pico más alto en el año 2008, y porcentajes menores en años anteriores y posterior, lo que significa un cobro judicial sostenido a pesar del entorno financiero que se presenta a finales del año 2008 y durante el 2009.



Cartera Crédito	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	feb-10	Variación	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Absoluta	%
Saldo Cobro Judicial	544.74	689.70	971.20	1,376.92	1,114.57	1,143.05	598.31	109.83%
Saldo Cartera Neta	23,157.69	30,793.28	45,893.41	53,487.63	53,361.70	52,913.10	29,755.41	128.49%
Saldo Cartera Activa	23,702.43	31,482.98	46,864.61	54,864.55	54,476.27	54,056.15	30,353.72	128.06%
% Part. Cob. Judicial	2.30%	2.19%	2.07%	2.51%	2.05%	2.11%	1.97%	

### Rentabilidad



Con base al Estado de Resultados de la Contabilidad de Costo, a febrero del año en curso, de forma consolidada la Sucursal de Cartago y sus Oficinas Periféricas presentan un indicador de “Utilidad Operativa a Activo Productivo” del 0.22%, en donde únicamente la Sucursal de Cartago y la Oficina Periférica del Guarco presentan negativamente este indicador en un 0.04% y 0.50% respectivamente.

**ESTADO DE RESULTADOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS ACUMULADO  
SUCURSAL DE CARTAGO Y OFICINAS PERIFERICAS ADSCRITAS  
A FEBRERO 2010**

CONCEPTO	SUC. CARTAGO	PERIF. SAN MARCOS	PERIF. TRES RIOS	PERIF. EL GUARCO	PERIF. CARTAGO CENTRO	PERIF. PARAISO	PERIF. OREAMUNO	TOTAL
INGRESOS CONTABLES	814.203,60	121.343,00	251.199,00	139.498,10	184.279,20	86.792,70	53.622,70	1.650.938,30
AJUSTE PRECIO TRANSF.	- 410.838,80	- 6.637,50	- 53.358,60	- 68.980,50	- 16.447,30	- 30.963,20	- 11.389,40	- 598.615,30
AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL.	- 10.346,70	- 9.805,00	- 858,00	319,70	4.838,40	173,10	1.565,50	- 14.113,00
INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	- 130.891,40	- 59.793,40	- 58.146,90	- 26.789,10	- 64.181,60	- 14.026,60	- 12.738,70	- 366.567,70
UTILIDAD FINANCIERA	262.126,70	45.107,10	138.835,50	44.048,20	108.488,70	41.976,00	31.060,10	671.642,30
COSTOS DIRECTOS	247.293,60	27.678,50	73.164,60	74.717,70	57.620,10	35.419,00	33.551,20	549.444,70
FACTURACION INTERNA INTER-OFICINAS	- 25.227,74	2.025,30	- 4.059,91	5.275,07	3.526,77	6.352,35	12.499,37	391,22
UTILIDAD OPERATIVA	- 10.394,64	19.453,90	61.610,99	- 25.394,43	54.395,37	12.909,35	10.008,27	122.588,82
ACTIVO PRODUCTIVO	29.396.291,07	3.928.440,19	6.787.902,17	5.126.134,59	5.510.862,45	2.641.624,64	1.335.075,06	54.726.330,17
UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO PERIODO	<b>-0,04%</b>	<b>0,50%</b>	<b>0,91%</b>	<b>-0,50%</b>	<b>1,02%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,76%</b>	<b>0,22%</b>

## 2. Cambios del entorno

Como lo refleja la estadística, durante el año 2007 el Banco Popular, al igual que todo el sistema financiero experimenta un alta demanda en el crédito, principalmente en la cartera de vivienda, producto de las bajas tasas de interés que ofrece el mercado, mejorando los niveles de endeudamiento de los clientes, lo que se refleja en los altos niveles de endeudamiento de los mismos y crecimiento de las carteras crediticias.



A finales del año 2008 y durante el 2009, el mercado financiero se ve afectado por la crisis económica mundial, misma que repercute directamente en la economía costarricense. Esta contracción de la economía genera en el Banco Popular una sustancial contracción en la demanda de crédito, principalmente en la cartera de vivienda, al grado de producir un decrecimiento de la misma y un aumento significativo en los índices de morosidad.

### 3. Auto evaluación del sistema de control interno

Las notas presentadas al cierre del mes de febrero del 2010 la Dirección Regional Central una nota promedio de puntaje del 8.235

DIRECCIÓN	Promedio de Puntaje
CENTRAL	8.23%
CORPORATIVO	19.00%
DESARROLLO	17.00%
DISEÑO Y P.	4.67%
MERCADEO	10.00%
NORTE	8.39%
PERSONAS	3.50%
SUR	6.69%

En la Sucursal de Cartago y sus Oficinas Periféricas adscritas, con excepción de la Sucursal de Cartago, todas cumplen con la meta establecida por la Administración, señalada como nota máxima en un 10%, se adjunta en anexos el plan de trabajo remitido a la Auditoría Interna para la corregir los hallazgos en la evaluación realizada, tendientes a mejorar la calificación obtenida.

Oficina	Calificación	Cump Meta	Promedio de Puntaje
Periférica El Guarco	Excelente	SI	2.00%
Periférica Paraíso	Satisfactorio	SI	6.00%
Periférica Cartago Centro	Satisfactorio	SI	7.00%
Periférica Tres Ríos	Satisfactorio	SI	8.00%
Periférica Tarrazú	Satisfactorio	SI	8.00%
Periférica Oreamuno de Cartago	Satisfactorio	SI	10.00%
Sucursal Cartago	Regular	NO	14.00%

Mediante oficio UTEG-245-2009, de la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión, del Proceso de Administración del Riesgo, comunica la calificación obtenida por la Sucursal de Cartago, y la establece en un 13% que la ubica a dicha oficina en un nivel de riesgo “Regular”, se cita en dicho oficio, la remisión de las matrices por parte de la Sucursal, que contienen el Plan de Acción propuesto que permite corregir los hallazgos del proceso de auto evaluación.

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

Dentro de la estructura administrativa de la Sucursal existe un funcionario de forma permanente que da seguimiento al cumplimiento por parte de los funcionarios de la Sucursal y Oficinas adscritas, de los reglamentos, políticas, normas y procedimientos establecidos por la Institución, además de la aplicación del Cuestionario de Control Interno y de la Auto Evaluación.

Además confecciona conjuntamente con las áreas y da seguimiento al plan de acción para el cumplimiento de las recomendaciones de los informes emitidos por las diferentes áreas contraloras tales como: Auditoría Interna, Unidad Técnica, la Contraloría de Servicios y demás disposiciones de Control Interno.

Este funcionario realizar visitas periódicas a las oficinas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

#### **5. Principales logros alcanzados**

Durante el periodo de gestión se realizaron algunos proyectos de interés institucional, entre los cuales se destacan:

1. Apertura de dos Oficinas Periféricas
  - a. Oficina Periférica del Guarco
  - b. Oficina Periférica del San Rafael de Oreamuno.
2. Remodelación de la plan física de la Oficina Periférica de San Marcos de Tarrazú.
3. Eliminación de la Jornada 3X4 de la Oficina Periférica de Tres Ríos.
4. Estandarización de los horarios en las oficinas bajo administración.
5. Reforzar con mayor cantidad de recurso humano la unidad de gestión de cobro para una mayor eficiencia en la gestión de calidad de cartera.

6. Se gestionaron los siguientes convenios:
  - a. Colegio Vocacional de Artes y Oficios de Cartago (COVAO)
  - b. Colegio Universitario de Cartago (CUC)
  - c. Productores Comerciantes Agroindustriales de Mora y Frutales de Altura

## 6. Estado de los proyectos más relevantes

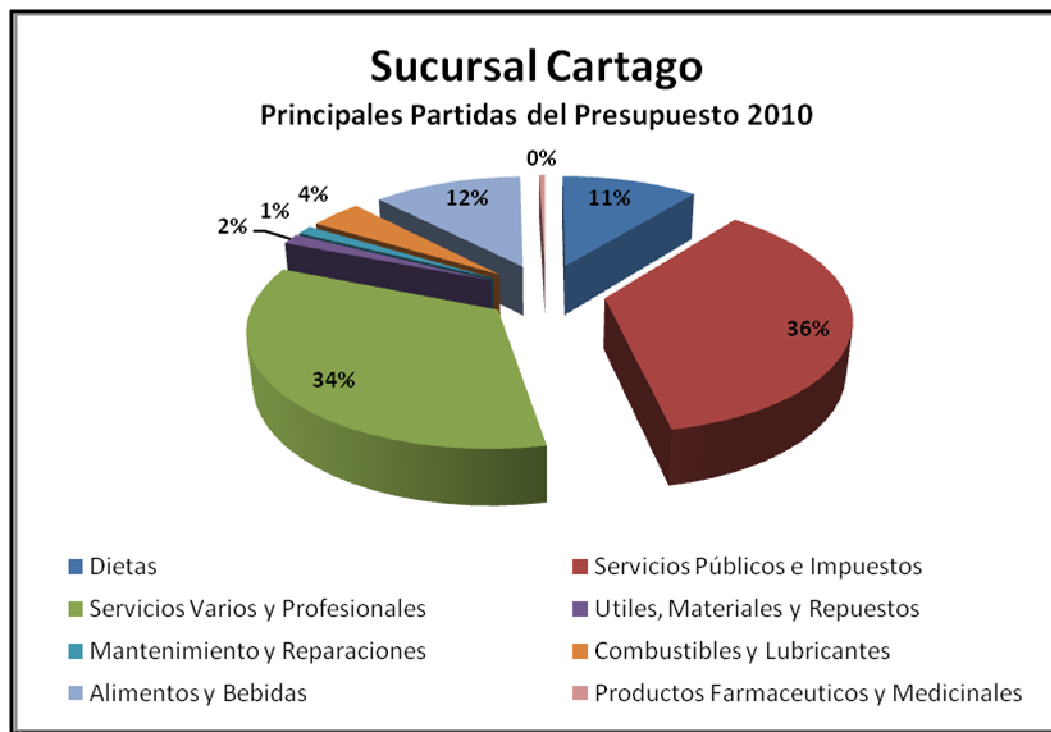
1. La instalación del Cajero Automático en el Instituto Tecnológico de Cartago, pendiente de instalar las líneas de transmisión de datos y el traslado de la unidad de cajero automático.
2. Remodelación de la planta física de la Sucursal de Cartago, que según proyecciones, la obra se finiquita y entrega a finales del mes de marzo del 2010.
3. Con base al modelo de Regionalización, se encuentra en proceso de implementación el Centro de Negocios de Desarrollo, el cual para su adecuada operatividad se debe de dotar de los recursos necesarios, similares a los CND de Heredia y Catedral.
4. Pendiente de finiquitar la liquidación de los honorarios devengados por los Abogados Externos en los procesos judiciales, a la fecha se están revisando los expedientes judiciales de cada proceso y la atención de los incidentes presentados por los Abogados.
5. Referencia a la Ley 8204, se encuentra en proceso la actualización de cada uno de los expedientes inventariados de forma física, cuyo control se realiza en hoja electrónica diseñada por la Sucursal para tal fin. Para su ejecución, se conformó un equipo de trabajo con tres funcionarios.

## 7. Administración de los recursos financieros asignados

La Sucursal de Cartago y las Periféricas adscritas se les asignó originalmente el siguiente presupuesto para la gestión del año 2009:

Centro de Costos	Oficina	Monto Total
350120	Sucursal Cartago	¢47.515.330,84
350530	Periférica San Marcos	¢3.448.613,41
350550	Periférica de Tres Ríos	¢1.251.497,05
350900	Periférica Cartago Centro	¢3.979.016,88
350950	Periférica Paraíso	¢3.102.585,27
350830	Periférica el Guarco	¢3.905.694,86
350105	Periférica Oreamuno	¢4.292.541,23
<b>Total</b>		<b>¢62.837.534,00</b>

Dicho presupuesto se distribuye, en el caso de la Sucursal de la siguiente manera:



Durante el año se realizan adicione a las partidas presupuesto, con un incremento del monto de ¢15.04 millones, en donde la partida de “Servicios Jurídicos” sufre el incremento mayor por un monto de ¢15.0 millones, con tales modificaciones, el presupuesto total asignado a la Sucursal para el año 2009 ascendió a un monto de ¢62.55 millones, con un nivel de ejecución del 42% (¢26.27 millones).

A través del funcionario encargado del control se lleva el seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado a la Sucursal y a las Oficinas Periféricas, mismo que es monitoreado a través de herramienta SINPE. Además se da seguimiento al informe remitido por la Dirección Regional, de las partidas pendientes de aplicación, para que las mismas se realicen en los periodos dados.

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la Sucursal de Cartago y Oficinas adscritas.**

1. Una de las grandes debilidades que presentan la mayoría de los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, es el desconocimientos de los Reglamentos, Políticas, Normas y Procedimientos que regulan los diferentes productos y servicios que ofrece la institución. La actualización de dicha normativa se hace del conocimiento de los funcionarios a través de los comunicados que remite la Dirección de

Desarrollo Humano, y de ello constan los recibidos conforme de la documentación en las actas respectivas, sin embargo la lectura y comprensión de la misma por parte de los funcionarios para su aplicación es nula o casi nula, por lo que se recomienda desarrollar centros de realimentación de normativa, en las diferentes áreas y a cargo de los respectivos coordinadores.

2. Desarrollar las reuniones periódicas con los Coordinadores de las Oficinas Periféricas para la evaluación del cumplimiento de metas y de la aplicación de las estrategias implementadas en el Plan de Negocios Institucional.

## **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 existieron disposiciones por parte de la Contraloría General giradas a la Sucursal de Cartago u Oficinas Periféricas adscritas.

## **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 existieron disposiciones o recomendaciones por parte de Órgano Contralor Externo giradas a la Sucursal de Cartago u Oficinas Periféricas adscritas.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con lo establecido en el plan de trabajo, señalado en el punto tres de este informe y adjunto en el anexo.

# **ANEXOS**

<b>Código</b>	<b>Medida</b>	<b>Estado Actual: Cumple-No Cumple</b>	<b>Plan de Acción/Evidencia del Cumplimiento</b>	<b>Fecha Cumplimiento</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
1-11-0	Cuenta la oficina con extintores de incendio y están ubicados en zonas visibles y de fácil acceso, con el respectivo marchamo y carga vigente, y están colocados en ganchos o sujetadores?	No Cumple	Depende de la licitación que tiene que aprobar la gerencia general, para la adquisición de todos los extintores.	No se ha definido.	CUMPLIDA
1-25-0	Todos los funcionarios mantienen un saldo de vacaciones vencidas igual o menor a 30 días, y cuenta la oficina con un programa de vacaciones actualizado y detallado para su personal?	No Cumple	Los dos funcionarios que están por encima de los 30 días son el gerente y el Subgerente: para el caso del gerente saldrá a vacaciones 10 días en este 2do cuatrimestre y 25 días en el 3er cuatrimestre para así quedar con un saldo por debajo de los 30 días. en el caso del Subgerente saldrá a vacaciones 08 de junio al 26 de junio de 2009 y en septiembre se proyectan 10 días más para subsanar la debilidad.	12/31/09	Con el nuevo cronograma de vacaciones del año 2010 se corrige esta debilidad, además que con el cambio de Gerentes don Arturo Quesada Solano ya no formará parte de la Sucursal de Cartago por lo que se corregirá esta debilidad, ya el Subgerente está al nivel, con el próximo periodo de vacaciones.
2-31-0	Cuenta la Oficina con instalaciones adecuadas al cumplimiento de la Ley 7600 en aspecto tales como:	No Cumple	Hasta que se hagan las remodelaciones del edificio se podrá	Depende de Infraestructura.	Después de la remodelación de la Sucursal se cumplirá esta

	<p>1. Servicio sanitario (agarradera vertical y horizontal, puerta con espacio mínimo de 90 cm).</p> <p>2. Parqueo mínimo dos espacios debidamente señalizados.</p> <p>3. A</p>		subsanan esta debilidad.		debilidad.
4-7-0	¿Confecciona el funcionario de Plataforma un nuevo registro de firmas de Cuentas Corrientes al efectuarse modificaciones y se anula la anterior, dejando evidencia cruzada entre las tarjetas en el respectivo expediente?	Cumple	Ya se corrigieron las cuentas que tenían estas debilidades.		
4-9-0	¿Mantiene el coordinador de Plataforma un control actualizado de los talonarios de cheques pendientes de entrega a los clientes?	Cumple	Se revisa más periódicamente.		
4-16-0	Realiza la oficina el foleo (numeración consecutiva y media firma o sello del funcionario) de los documentos contenidos en los expedientes de cuentas corriente?	Cumple	Cada nueva apertura de cuenta corriente la coordinadora de captación revisa el cumplimiento de esta y las demás actividades de los expedientes.		
5-3-0	¿Mantiene la oficina un control de recibido conforme por parte de los clientes, de los certificados de ahorro a plazo y cupones que permanecen en custodia del banco pagados con documentos de otras instituciones?	Cumple	Se cotejan la bitácora de salida de custodia con la de entrega al cliente al final del día.		



5-4-0	Tramita la oficina las Ordenes de No Pago, de los certificados y cupones reportados como extraviados o robados, en el momento de recibir la solicitud y la denuncia judicial o certificación notarial cuando corresponda?	Cumple	Se corrigieron los dos casos que estaban incorrectos.		
5-5-0	Mantiene la oficina un control individual de cada uno de los expedientes tramitados sobre certificados y cupones extraviados y están debidamente foliados?	Cumple	Se revisó la población total de expedientes de CDPs con orden de no pago y se folieron todos.		
5-6-0	Cumple la oficina con los requisitos para la reposición de certificados de ahorro a plazo?	Cumple	Ya todos los expedientes tienen copia de la tarjeta de firmas.		
6-7-0	Emite diariamente el funcionario asignado, la impresión de los reportes de pines generados de tarjetas de Débito y Crédito y lo concilia contra los pines solicitados y entregados a los clientes y procede a firmar y sellar el reporte el coordinador de	Cumple	La coordinadora de plataforma firma este y todos los reportes de cierre de plataforma.		
6-8-0	Cuentan los expedientes de Ahorro Programado, apertura dos en la oficina, con: Formulario Conozca a su Cliente, Boleta de Afiliación, Contrato, Copia de la Cédula del cliente, Recibo de Servicios Públicos, Designación de Beneficiarios, Tarjeta de Registro	Cumple	Ya todos los expedientes de ahorros programados cuentan con la boleta de designación de beneficiarios y/o autorizados.		

7-1-0	Realiza el funcionario encargado, los procesos de verificación y validación de los archivos datos para el pago de planillas, verificando que los montos de planilla indicados en los archivos de datos (físicos o magnéticos) concilien con los montos indicados	Cumple	Se hace una revisión más meticulosa a la hora de aplicar las planillas y el gerente o subgerente como autorizados de la aplicación de giro revisan dicha planilla.		
9-5-0	Analizan los funcionarios de la oficina, que la garantía del crédito otorgada, cumpla con la normativa interna y externa vigente de acuerdo a la Banca?	Cumple	Todo crédito que se formaliza en la oficina ahora se le hace una revisión por una persona diferente al que analizó el crédito.		
10-3-0	Asigna la oficina, la tasa de interés de los préstamos formalizados en la línea back to back, conforme a lo establecido en la normativa vigente?	Cumple	Todo crédito que se formaliza en la oficina ahora se le hace una revisión por una persona diferente al que analizó el crédito. Entre una de las partes que se revisa esta la tasa de interés.		
10-4-0	Muestran los certificados de ahorro a plazo que garantizan operaciones de crédito, el estado 5 (custodia) en el sistema de ahorro a plazo (SAP)?	Cumple	Se tomo la decisión de no ingresar a custodia ningún CDP que no lleve el pantallazo que evidencie la custodia (estado 5).		

10-13-0	<p>Controla la oficina el cumplimiento de los plazos establecidos para que los profesionales externos (Notarios y Peritos) realicen las labores para las que fueron contratados:</p> <p>1. Que los notarios presenten e inscriban ante el Registro Público los testimonio</p>	Cumple	<p>Se hizo un comunicado a todos los profesionales externos para recordarles los plazos según normativa.</p>		
10-14-0	<p>Tramita el nivel gerencial las medidas administrativas contra los profesionales externos que incumplan los plazos establecidos para la realización de sus labores, sin que medie una justificación.</p> <p>1. Notarios: presentación (5 días) e inscripción (60 días)</p>	Cumple	<p>En este momento no hay incumplimiento de plazos por eso no hay oficios a los profesionales, pero se definió por el nivel gerencial que todo atraso en trámite se deberá justificar por escrito por los profesionales (abogados o peritos).</p>		
10-22-0	<p>¿Mantiene la oficina debidamente actualizadas las tasas de interés de las operaciones de crédito en la línea back to back?</p>	Cumple	<p>La encargada de custodiar los CDPs por "Back to Back" revisa de forma periódica las tasas de los certificados.</p>		
11-6-0	<p>Se evidencia en los expedientes judiciales de la oficina, gestiones de la parte actora por lo menos en el último trimestre?</p>	Cumple	<p>Mediante oficio se comunicaron y definieron los deberes y obligaciones de los abogados externos.</p>		

11-12-0	¿Se evidencia el trámite efectuado por la oficina (abogado o gestor), para la recuperación de las retenciones practicadas a los demandados?	Cumple	La Coordinadora de Cobro todos los meses revisa contablemente y en el juzgado posibles montos de retenciones para aplicar.		
11-13-0	Aplica la oficina los depósitos judiciales a las operaciones a más tardar a los cinco días hábiles siguientes a la recepción de los mismos, además se aplique en el orden establecido por el juzgado.	No Cumple	Las aplicaciones que llegaron en el mes de mayo correspondientes al mes de marzo se aplicaron posterior a los 5 días, sin embargo como compromiso de la coordinadora de cobro la cual a partir de esta fecha lo que se va hacer es que apenas llegue el archivo con la información de retenciones se procederá a los tribunales de forma inmediata y así ajustarnos a los 5 días estipulados.	6/30/09	CUMPLIDA
11-14-0	Controla la oficina que los abogados presentan los informes semestrales bajo las siguientes condiciones: 1. En el plazo definido 2. Se evidencia la fecha y firma	Cumple	No se van a recibir más informes con formatos diferentes al reglamentado, se está actualizando la información para		

	de recibido por parte de la Oficina. 3. Se evidencia la conciliación del informe del abogado,		corregir posibles inconsistencias.		
12-4-0	Controla la oficina que todos los gastos generados en la administración y proceso de venta de bienes adjudicados se cancelen oportunamente (Servicios públicos, Impuestos municipales, publicaciones para la venta, etc.), y se archiva dentro de los expedientes	Cumple	En la actualidad antes de la venta se realiza el control en la sucursal de Cartago anexando copia en el apartado contable la documentación del gasto y durante el proceso de venta el responsable de la documentación pertinente es el subproceso de bienes adjudicados.		
12-12-0	Controla la oficina que la información publicada en los diferentes periódicos, coincida con la información del bien que consta en el expediente, dejando evidencia documental de la revisión efectuada (firma del funcionario responsable).	Cumple	A partir de marzo 2009; se realiza la centralización de venta de bienes por parte del subproceso de bienes adjudicados. Por lo cual dicho departamento es la encargada de realizar dicha tarea.		
13-12-0	¿Existe acceso restringido al área de archivo contable, y este cuenta al menos con condiciones que permitan salvaguardar la documentación de posible deterioro?	No Cumple	Por infraestructura.		Depende de la remodelación y de cuan factible sea el archivo para esta documentación.

