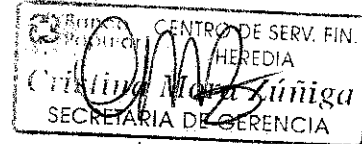


OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

San José, 22 de junio del 2011

Msc. Jorge Ulate Cruz, Gerente
Centro de Servicios Financieros Heredia
MBA. Omar Sanchez Lizano, Director
Dirección Regional Central
Licda. Maritza Fuentes Salas, Directora a.i
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional
Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe
Subproceso Banca Fácil



Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO-023-2011 del 16 de junio del 2011, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, y Oficio DRC-2168-2010 adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 04 de mayo del 2004 y el 22 de octubre del 2010 de forma física y magnética.

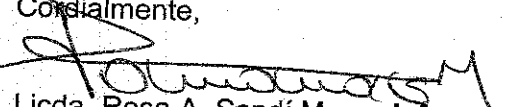
El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión" de Abril del 2011 de la Intranet; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado relacionados con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

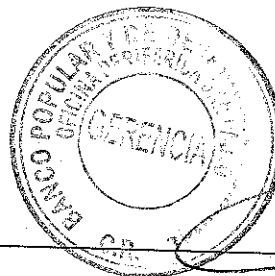
Se remite copia de este informe a la Dirección de Desarrollo Humano y a Banca Fácil, para que sea incluido en la página WEB de la institución, en un sitio especialmente confeccionado para ésta, en aras de facilitar el acceso, por esa vía, por parte de cualquier ciudadano.

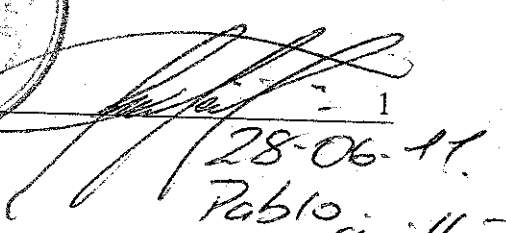
Cabe destacar que se deberá respetar el deber de confidencialidad sobre aquellos documentos, asuntos, hechos o información que posean este carácter por disposición constitucional o legal.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado.

Cordialmente,


Licda. Rosa A. Sandí Mora, Jefe
OFICINA PERIFERICA SAN PABLO




28-06-11
Pablo Guillén

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Oficina Periférica San Pablo de Heredia

NOMBRE: Rosa A. Sandí Mora

PERIODO: mayo 2004 a octubre 2010

Este informe se presenta en cumplimiento a lo establecido en el art.11 de la Constitución Política, el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE.

PRESENTACION

Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente informe, es brindar un panorama general de la gestión realizada por mi persona durante estos últimos seis años, en los que ejercí en el puesto de Coordinadora de esta Oficina Periférica, así como también brindar información relevante que sirva de consulta

La Oficina Periférica de San Pablo inició operaciones el 3 de mayo del 2004. Se encontraba ubicada en el Antiguo Edificio Pentágono, originalmente esta Oficina era la Oficina con código 072 llamada Pentágono en la cual no se brindaban todos los servicios del Banco.

A partir del 4 de mayo se empezó a ofrecer desde el cambio de divisas hasta crédito, servicios que se ofrecieron satisfactoriamente hasta el 15 de octubre del año 2010.

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

Cabe aclarar que por motivo de que el Edificio no contaba con la Infraestructura adecuada para continuar en funcionamiento, se giró instrucciones por parte de la Dirección Regional para que se cerrara temporalmente la Oficina, según Informe remitido mediante Oficio, DSA-737-2010 brindado por él área de Soporte Administrativo.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario:

1. Captación
2. Colocación
3. Estimación y Morosidad

Resultados de la Gestión:

Productos de Captación

La Oficina Periférica ha coadyuvado con el objetivo de desconcentración del Centro de Servicios Financieros de Heredia, incrementando el saldo de ahorro a Plazo de ₡200 millones que había en mayo del 2004 a ₡1.691.73 millones con corte al 31 de octubre del año 2010.

| PRODUCTO | Dic-09 | Oct-10 | Cump Acum | Cump Anual |
|----------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| AHORRO A PLAZO | 1.984,10 | 1.691,73 | -114,40% | -74,36% |
| AHORRO VOLUNTARIO | 230,78 | 360,65 | 229,68% | 78,09% |
| CUENTAS CORRIENTES | 201,34 | 9.622,72 | 34189,19% | 24616,22% |
| AHORRO PROGRAMADOS | 32,17 | 57,29 | 137,96% | 89,67% |
| Total general | 2.448,40 | 11.732,40 | 2594,17% | 1483,60% |

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

Ahorro a Plazo

Es importante aclarar que el Saldo de Ahorro a Plazo mostró un decrecimiento importante, esto debido a que se empezó a ser más riguroso en cuanto a la Ley 8204 y al solicitar a los clientes las debidas justificantes un alto porcentaje de los clientes BP Global mostraron su negativa a presentarla por lo que decidieron retirarse como clientes del Banco Popular.

Ahorro voluntario

El ahorro voluntario muestra un crecimiento del 78.09% con respecto al cumplimiento anual, este producto según las estrategias propuestas a nivel institucional, se esperaría que crezca al mantener los ahorrantes sus saldos en las cuentas. Es importante aclarar, que a la fecha no se contaba con una estrategia institucional para la retención de saldos en cuentas de ahorro voluntario, sin embargo, los clientes han mantenido un buen saldo.

Cuenta corrientes

Este producto siempre mostró un buen saldo, esto dado que la Oficina se encontraba ubicada en el mismo recinto de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, y se le daba el servicio de manejo de algunas cuentas importantes que manejaban saldos altos. Por tal razón, el crecimiento al 31 de octubre del año 2010 refleja un porcentaje que sobrepasa el 100% del cumplimiento anual. No obstante, este saldo puede ser fluctuante dado que en muchas ocasiones los personeros de la Operadora deciden realizar inversiones en otros instrumentos, por lo que el saldo podría disminuir al cierre de diciembre de cada año.

Ahorros programados

En este rubro muestra un buen grado de avance; al 31 de octubre del año 2010 se tenía un cumplimiento anual acumulado de 89.67%, esto por cuanto se había realizado la gestión con algunas empresas de la zona y se mantenía un saldo alto, no obstante,

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

por la característica de este producto, al cierre de diciembre 2010 este saldo podría reflejar una disminución dado que la mayoría de los clientes retiran su ahorro en esas fechas.

Rentabilidad

La meta de rentabilidad para el 2010 es del 10.26%, no obstante al 31 de octubre del año 2010 el logro acumulado era del 3.61%, sea una diferencia del -5.72% con respecto a la meta anual. En el año 2009 la oficina periférica cierra con un 8.59% de rentabilidad, representado por una utilidad operativa de ₡269.704 millones. Al cierre de octubre del 2009 la utilidad operativa de la oficina se encontraba en ₡233.213 millones y al cierre de octubre del año en mención cierra con ₡122.167 millones.

Productos de Colocación

Cartera de Colocación: La Cartera de Crédito muestra un crecimiento acumulado de ₡250.214 millones al cierre de octubre 2010; dicha cartera muestra un crecimiento positivo e importante con respecto a meses anteriores. Es importante rescatar que a pesar de los pocos recursos humanos con que contaba esta Oficina sólo un funcionario de crédito, existía un gran compromiso y se demuestra el esfuerzo que se realizó por cumplir con las metas asignadas. Por otro lado, es importante mencionar que a pesar del nivel de cancelaciones que está teniendo la Oficina dado que tiene créditos que ya cumplieron su plazo, al 18 de junio de este año se tiene un saldo de ₡3.035.866.023, lo cual es importante dado que se siguen percibiendo ingresos financieros por este rubro.

| F. ARCH. | Tasa Int. | CANTOPER | SALDO | Crec. del Mes | Crec. Acum. | Crec. % | M>90 | FR |
|------------|-----------|----------|---------------|---------------|-------------|---------|-------|-------|
| 31/10/2010 | 21,13% | 1.810 | 3.416.917.449 | 4.650.626 | 250.214.117 | 7,90% | 1,64% | 3,21% |
| 30/09/2010 | 21,38% | 1.835 | 3.412.266.823 | 59.921.405 | 245.563.491 | 7,75% | 1,73% | 3,39% |
| 31/08/2010 | 21,35% | 1.817 | 3.352.345.418 | 26.218.327 | 185.642.086 | 5,86% | 1,47% | 3,24% |
| 31/07/2010 | 21,33% | 2.173 | 3.325.127.091 | 37.276.244 | 159.423.759 | 5,03% | 1,27% | 2,72% |
| 30/06/2010 | 21,32% | 1.799 | 3.288.850.847 | 99.372.156 | 122.147.515 | 3,86% | 1,04% | 2,34% |
| 31/05/2010 | 21,41% | 2.098 | 3.189.478.690 | 39.516.040 | 22.775.358 | 0,72% | 0,83% | 2,35% |

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

| | | | | | | | | |
|----------------|--------|--------|----------------|--------------|--------------|--------|-------|-------|
| 30/04/2010 | 21,34% | 1.752 | 3.149.962.650 | (16.037.867) | (16.740.682) | -0,53% | 0,86% | 2,09% |
| 31/03/2010 | 21,44% | 1.765 | 3.166.000.517 | 6.912.316 | (702.815) | -0,02% | 1,69% | 3,33% |
| 28/02/2010 | 21,10% | 1.748 | 3.159.088.201 | (4.174.322) | (7.615.131) | -0,24% | 1,74% | 3,27% |
| 31/01/2010 | 21,17% | 2.081 | 3.163.262.522 | (3.440.810) | (3.440.810) | -0,11% | 1,84% | 3,46% |
| 31/12/2009 | 21,35% | 2.081 | 3.166.703.332 | | | | | |
| Total | | | | | | | 1,83% | 3,04% |
| General | 21,30% | 20.959 | 35.791.003.538 | | | | 1,45% | 2,95% |

Por último al cierre de la Oficina el 22 de octubre del 2010, se contaba con un expediente de crédito hipotecario a nombre de Dobles Noguera Marcos H., cédula 0601730950, cliente de la Expocasa, el mismo se trasladó para finalizar la aprobación y giro al Centro de Servicios Financieros de Heredia, quedando la Oficina al día con los inventarios existentes, asimismo, no se tenía inventario de crédito fiduciario dado que se tramitaba al día.

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera se realizaron esfuerzos importantes para mantener la estrategia de seguimiento de cartera. Asimismo se era muy riguroso en el momento de la colocación del crédito, por lo que se refleja que la morosidad de esta Oficina es relativamente baja con respecto al saldo total de la cartera, se mantiene un bajo índice de morosidad en la cartera

| F. ARCH | CANT. OP | SALDO | Crec del Mes | Crec Acum. | COBRO JUDICIAL | M>01 | M>30 | M>60 | M>90 | FR |
|------------|----------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 31/10/2010 | 1.810 | 3.416.917.449 | 4.650.626 | 250.214.117 | 35.584.507 | 19,17% | 4,97% | 2,61% | 1,64% | 3,21% |
| 30/09/2010 | 1.836 | 3.412.266.823 | 59.921.405 | 245.563.491 | 34.969.591 | 19,34% | 5,56% | 2,34% | 1,73% | 3,39% |
| 31/08/2010 | 1.817 | 3.352.345.418 | 26.218.327 | 185.642.086 | 30.242.481 | 18,73% | 5,17% | 1,84% | 1,47% | 3,24% |
| 31/07/2010 | 2.173 | 3.326.127.091 | 37.276.244 | 159.423.759 | 29.702.229 | 20,81% | 4,42% | 1,72% | 1,27% | 2,72% |
| 30/06/2010 | 1.799 | 3.288.650.847 | 99.372.156 | 122.147.515 | 15.155.726 | 18,94% | 3,77% | 1,79% | 1,04% | 2,34% |
| 31/05/2010 | 2.098 | 3.189.478.690 | 39.516.040 | 22.775.358 | 15.016.046 | 21,58% | 3,74% | 1,48% | 0,83% | 2,35% |
| 30/04/2010 | 1.752 | 3.149.962.650 | (16.037.867) | (16.740.682) | 3.131.104 | 22,45% | 4,33% | 1,09% | 0,86% | 2,09% |
| 31/03/2010 | | | | | 43.940.445 | 24,63% | 5,02% | 2,35% | 1,69% | 3,33% |

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|--------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | 1.765 | 3.166.000.517 | 6.912.316 | (702.816) | | | | | | |
| 28/02/2010 | 1.746 | 3.159.088.201 | (4.174.322) | (7.615.131) | 43.126.305 | 22,95% | 3,90% | 1,86% | 1,74% | 3,27% |
| 31/01/2010 | 2.081 | 3.163.262.522 | (3.440.810) | (3.440.810) | 27.523.969 | 26,66% | 5,51% | 2,52% | 1,34% | 3,46% |
| 31/12/2009 | 2.081 | 3.166.703.332 | | | 27.523.969 | 17,91% | 3,50% | 1,85% | 1,83% | 3,04% |
| Total general | 20.958 | 35.791.006.538 | | | 305.316.372 | 21,14% | 4,55% | 1,95% | 1,45% | 2,95% |

Cambios habidos en el entorno

Dado que la Operadora de Pensiones del Banco Popular se encontraba ubicada dentro del mismo Edificio en donde se ubicaba la Oficina Periférica, o sea, Antiguo Edificio Pentágono, en Heredia y la misma toma la decisión de trasladarse hacia San José, afectó negativamente la continuidad del Negocio en la Oficina Periférica de San Pablo, dado que al encontramos ocupando sólo una parte del Edificio el cual era muy extenso, quedó desprotegida en cuanto a Seguridad, por lo que la Dirección de Soporte Administrativo mediante Oficio DSA-737-2010 manifiesta que no es factible la prolongación de la Operación de esta Oficina y la Dirección Regional Central toma la decisión de cerrar temporalmente mientras se realizan las contrataciones para la reapertura de la Oficina.

En otro orden, durante el año 2009, el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea a la economía costarricense. A nivel bancario se produce una contracción en la demanda de crédito de vivienda y crédito en general que afecta a todo el sistema bancario nacional, que inclusive se mantiene hasta la fecha de cierre de la Oficina.

Auto evaluación del sistema de control interno

Históricamente la Oficina ha mantenido un buen nivel de riesgo, a pesar de que el año anterior se obtuvo una calificación regular obteniendo un 16%, para el año 2010 se logró superar la evaluación quedando en un nivel de satisfactorio con un porcentaje del

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

7%, lo que demuestra el nivel de compromiso de la Oficina por seguir cumpliendo a cabalidad con los procedimientos y la normativa existente.

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Periférica San Pablo

Se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna que se remiten a través de la Dirección Regional Central para autoevaluaciones a nivel interno. Además de valorar los informes de la Contraloría de Servicios y Unidad Técnica. A la fecha no se encontraba ninguna recomendación pendiente de atender.

Otras acciones que se desarrollaban en la Oficina, eran las reuniones referentes a cómo debíamos tener el control interno en la Oficina, por lo que se participaba de diferentes actividades que se tenían que desarrollar diariamente para poder mantener al máximo de satisfactorio el nivel de control interno.

Por otro lado, con respecto a la Ley 8204, se enfatizaba mucho en el compromiso que se debía tener para aplicar bien los procedimientos referentes a la Política Conozca a su cliente, y en ese momento se había logrado minimizar una gran cantidad de errores que se cometían al completar los formularios y solicitar los requisitos.

Asimismo, con respecto al tema de la Ley 8204, se logró implementar una base de datos de todas las políticas que correspondían a la Oficina y a otras oficinas, para tal fin se contaba con una persona que colaboraba directamente en llevar este control diariamente.

Principales logros alcanzados durante la gestión

Uno de los principales logros durante la gestión, fue contribuir sustancialmente en la desconcentración de las Oficinas cercanas del Banco, dado que por el horario que se

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

tenía y por la ubicación se atendía una gran parte de la población de adulto mayor, lo cual se hacía con gran mística por parte de los funcionarios de atención al público.

Administración de los recursos financieros.

Se formuló el presupuesto anual operativo para los diferentes años como lo establece el Proceso de Presupuesto con el cual se logró y se podrá llevar a cabo las labores de operación normal de la oficina.

A través de la Unidad de Contabilidad, se llevó a cabo un estricto seguimiento al Presupuesto asignado.

Se realizaron las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto. La Gerencia General Corporativa emitió una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto, donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción, según los oficios GGC-1924-2008 del 15/10/2008, DRC-0462-2009 del 24-02-2009 y GGC-0374-2009 del 05/03/2009.

Sugerencias para la buena marcha de la Oficina

Dado que la Oficina se cerró temporalmente y este informe se realiza por cambio de puesto temporal, no se hacen observaciones sobre la continuidad de la misma. No obstante, si es importante que ante la expectativa que se tiene de poder realizar la reapertura en el Mall Paseo de las Flores se realice un estudio sobre la necesidad de Recurso Humano y que se dote del personal idóneo para poder brindar un servicio eficiente y eficaz.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

No se consideran observaciones al respecto.

OFICINA PERIFERICA SAN PABLO

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la oficina Periférica San Pablo.

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 Oficina Periférica de San Pablo.

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 los requerimientos establecidos y los plazos señalados. UL. LINEA

Actividad: Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión

Código: PRO-18-0-0-1-10 **Versión:** 04 **Fecha:** Abril, 2011

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.0 Desarrollo

NORMA DE OPERACION

- inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.
- Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.
 - Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.
 - Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.
 - Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.
 - 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.
 - Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

2

La Jefatura o personal designado del Proceso Asamblea de Trabajadores, Proceso Secretaría Junta Directiva, recibe el informe de Gestión de cada miembro del Directorio en forma magnética y física, conserva copia en los dos formatos en el archivo del área, complementando la gestión de la persona obligada, remite copia magnética e impresa de cada informe al Subproceso de Banca Fácil, para su publicación en la web del Banco y a la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional para su publicación en la intranet institucional.

Cuando se trate de cualquier otro sujeto obligado a la presentación del informe de fin de gestión y no mencionado en el párrafo anterior, el superior inmediato del Titular Subordinado obligado a la presentación de informe de fin de gestión, recibe de este su informe en forma impresa y magnética, y conserva copia de él en los archivos de su unidad administrativa (para su uso y/o consulta del sucesor, jefatura y demás posibles interesados).

Toda persona obligada a la presentación del informe de fin de gestión, remite su informe en forma magnética e impresa al Subproceso de Banca Fácil y a la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional.

3

El personal designado del Subproceso de Banca Fácil recibe la copia magnética del Informe de Fin de Gestión y procede de acuerdo al procedimiento denominado Mantenimiento del Sitio Web, publicado en la Intranet Institucional, de igual forma el personal designado de la Dirección de Desarrollo Humano, recibe el documento su realiza el trámite para publicarlo en la intranet institucional.

6.0 Doc. Relacionados

- Ley General de Control Interno, artículo 12, inciso e
- La Gaceta No. 131 del 07-07-2005

7.0 Anexos 7.1

Actividad: Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión

Código: PRO-18-0-0-1-10

Versión: 04

Fecha: Abril, 2011

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.0 Desarrollo

NORMA DE OPERACIÓN

En el caso de un miembro del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y de la Junta Directiva Nacional al finalizar su gestión, deben preparar y entregar su informe en forma impresa y magnética a la Jefatura del Proceso Asamblea de Trabajadores o Proceso Secretaría Junta Directiva según corresponda.

Cuando se trate de cualquier otro sujeto obligado a la presentación del informe de fin de gestión y no mencionado en el párrafo anterior, al finalizar su gestión debe entregar el informe aquí indicado (en forma impresa y magnética) a su superior inmediato.

Todas las personas que preparen su Informe de Fin de Gestión a parte del documento que se presenta al área a la que pertenecen, debe entregar un Informe para el Subproceso Banca Fácil y para la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, con el fin de tramitar su publicación y archivo.

Los jefes, titulares subordinados y personal obligado a presentar su respectivo informe de fin de Gestión, al confeccionar este debe seguir lo establecido en la normativa de la Contraloría General de la Republica, considerando los aspectos que se resumen a continuación:

Aspectos que deben considerarse en la confección del informe de fin de gestión. Para efectos de la confección del informe de fin de gestión, los jefes y titulares subordinados deben considerar, al menos, los siguientes aspectos:

A. **Presentación.** En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

B. **Resultados de la gestión.** Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

- Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jefe o titular subordinado.
- Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jefe o titular subordinado.
- Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jefe o titular subordinado.
- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jefe o titular subordinado.
- Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.
- Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al