

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
ULACIT



CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO EMPRESARIAL



PRACTICA PROFESIONAL  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TRABAJO FINAL

HUGO ALBERTO SÁNCHEZ AZOFEIFA

I CO 2008

## INDICE

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....	3
Objetivos generales.....	5
Objetivos específicos.....	5
Objetivos Logrados.....	5
CONCLUSIONES DEL TRABAJO .....	57

# ULACIT

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Instrumento de Evaluación del Estudiante por parte del  
Supervisor de Práctica Profesional

Nombre de la empresa \_\_\_\_\_

Nombre Supervisor \_\_\_\_\_

Nombre estudiante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## Instrucciones

Utilice la siguiente codificación

1= Deficiente. No cumple con las expectativas

2= Por debajo del promedio. No alcanzó a cumplir satisfactoriamente.

3= Cumplió con las expectativas de forma satisfactoria.

4= Arriba del promedio. Superó las expectativas.

5= Realizó un trabajo excelente, digno de destacar.

	1	2	3	4	5
El practicante tiene los conocimientos teóricos - metodológicos para desarrollar el proyecto de práctica profesional					
La formación prelaboral (urbanidad laboral, manejo de las relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo) que recibe el estudiante es:					
El proyecto que ejecuta / formula el practicante es relevante para la organización					
El proyecto elaborado y ejecutado por el estudiante cumple con las expectativas de la organización					
La calidad del trabajo del practicante es:					

1. Fortalezas identificadas en el practicante
2. Oportunidades de mejora identificadas en el practicante
3. Recomendaciones
4. Apreciación general del practicante

## INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

El proyecto se realizará en la empresa Operadora de Planes Complementarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A en la cual laboro actualmente , esta empresa fue creada con el fin de fortalecer el plan de Invalidez, Vejez y Muerte del Instituto Nacional de Seguros según lo establecido por la ley 7983 de protección al trabajador.

La empresa se encuentra ubicada actualmente en la provincia de Heredia, sin embargo esta en proceso de trasladarse a otro edificio siempre dentro de la zona metropolitana. En dicha empresa estoy actualmente trabajando en el área de recaudación del Dpto. de Operaciones, área fundamental la cual tiene como objetivo el de realizar los movimientos de efectivo de los afiliados en el momento oportuno, realizar traslados de dineros a las demás operadoras de pensiones, entre otras gestiones.

Popular Pensiones es una sociedad anónima de capital público, encargada de administrar los aportes, constituir y administrar fondos de capitalización laboral y fondos de pensiones correspondientes al Régimen Complementario de Pensiones, conforme a las normas de la Ley 7983 "Ley de Protección al Trabajador".

Se encuentra autorizada para ofrecer y administrar fondos de capitalización voluntarios de acumulación, tanto individuales como colectivos y para la administración de los fondos de capitalización obligatorios creados por la ley 7983, denominados Régimen Obligatorio de Pensión y Fondo de Capitalización Laboral.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto acordado con la jefatura del departamento de operaciones toca los siguientes puntos, los cuales en su conjunto garantizan el cumplimiento mínimo de las 180 horas establecidas por la institución académica

1. Revisión y actualización del proceso y procedimientos de las áreas de Retiros, con el fin de mejorar la aplicación de los mismos y permitir una fácil inducción para futuros colaboradores, procurando una mejora continua en el proceso de administración de la calidad.
2. Desarrollar y aplicar un manual de procedimientos para la Unidad de Control de Calidad y para la Unidad de Mejora y Automatización de Procesos, con el fin de facilitar a los colaboradores involucrados en este proceso el entendimiento de la aplicación del mismo.
3. Mejora de Procesos: Realizar un diagnóstico de procesos y sistemas de información de uno o varios procesos importantes del área.
4. Aplicar un modelo de digitalización de imágenes: Desarrollar el esquema de información a digitalizar, realizar la investigación de alternativas de software y propuesta del procedimiento que permita obtener de forma oportuna toda la información de los afiliados.

La realización de este proyecto es de gran importancia tanto para la empresa como para el desarrollo y mejora de mi perfil profesional, por el lado de la empresa, existe la necesidad imperante de actualizar los procesos del Dpto. de Operaciones ya que estos presentan una última revisión en el mes de enero de 2007, por lo tanto se debe de actualizar dicho procedimiento, por otro lado, la unidad de control de calidad se encuentra en estos momentos con la necesidad de crear un manual de procedimientos el cual permita dar apoyo a los colaboradores de dicha unidad. Se debe de entender que ninguna entidad financiera desarrollaría proyectos que no generen un valor agregado a la labor diaria.

### **Objetivos generales**

1) Mejorar la realización del trabajo diario por medio de la actualización de los procesos ya sean estos preestablecidos o aquellos que se vayan a crear partiendo de 0.

### **Objetivos específicos**

- A) Crear un manual de procedimientos para la unidad de control de calidad.
- B) Implementar un sistema de digitalización de imágenes para la unidad de ingresos
- C) Actualizar los procesos de retiros.

Con la implementación de este proyecto se espera actualizar los procedimientos del área de retiros ya que a pesar de que el trabajo que se realiza actualmente es eficiente este quizás podría ser mejorado. Al desarrollar un manual de procedimientos para la unidad de control de calidad se logrará obtener un trabajo más depurado por parte de sus colaboradores, y con el proceso de digitalización de imágenes se logrará contar con una base de datos completamente digital que permita mejorar el tiempo de respuesta para con los clientes y la misma superintendencia de pensiones.

Para el desarrollo de este proyecto se debió realizar un proceso de investigación que permitiera entender de forma clara los diferentes procesos aplicados en la unidad de retiros, además se debe hacer un estudio de los sistemas de información aplicados en el área.

### **Objetivos Logrados**

Hasta el momento los resultados obtenidos son satisfactorios, ya que se ha logrado avanzar ampliamente tanto en el proceso del área de retiros como en el que involucra a la unidad de control de calidad, por medio de la recolección de información basada en documentación existente que han servido como base para el proyecto, posiblemente estos dos puntos se encuentran en una etapa del desarrollo superior al 85%.

#### **A) Digitalización de Imágenes:**

En cuanto al tema de la digitalización de imágenes el avance del trabajo ha ido caminando a paso lento ya que es un proceso que involucra en gran parte a las áreas

de proveeduría y a la informática, por lo tanto este proceso solo ha podido cumplir con dos etapas claramente definidas, las cuales paso a explicar a continuación.

Etapas 1: Definición de los procedimientos y medios a implementar para el desarrollo de la actividad.

En este proceso intervinieron oficiales del área de Tecnología de la Información, el Jefe del departamento de operaciones, el coordinador de la unidad de libre transferencia, oficiales del área de libre transferencia y mi persona.

En esta primera etapa se concretaron hechos importantes donde se definieron los siguientes puntos.

- 1) Se deberá empezar con la recolección de las imágenes a más tardar el Lunes 3 de Marzo del año en curso.
- 2) Un oficial del área de Libre Transferencia deberá ejercer la función de digitalizador.
- 3) Las imágenes a digitalizar en primera instancia serán los contratos obligatorios con fecha de afiliación del 1 de Enero de 2008 en adelante.
- 4) Las imágenes deberán tener un formato de tipo TIFF y deberán ser en blanco y negro.
- 5) Proveeduría deberá entregar a más tardar el 1 de Abril del año en curso la lista de candidatos para el proceso de contratación directa, los cuales deberán ser aprobados por el Departamento de Administración y Finanzas.
- 6) La empresa que resulte ganadora deberá digitalizar los contratos obligatorios y voluntarios de los años 2004 a 2005 en primera instancia.

La segunda etapa del proceso de digitalización de imágenes comenzó como se tenía establecido a partir del 3 de Marzo, sin embargo ese día lo que se hizo fue instalar el hardware necesario para este trabajo en las oficinas de Auditoría Interna, ya que por motivos de falta de espacio físico en el Área de Operaciones se optó por colocar los mismos temporalmente en ese sitio, la tarea propia de la digitalización comenzó el Martes 4 de Marzo con el primer grupo de 50 contratos del mes de Enero, actualmente, se digitalizan en promedio unos 85 contratos.

## B) Proceso de Retiros

Entre las tareas que se han realizado se encuentra la revisión del procedimiento de retiros, el cuál tiene como ultima revisión el 28 de febrero de 2007, en este documento se hallaron los siguientes puntos que se consideró debían ser actualizados:

Pg 2	7.2	Copia de Documento de identidad para todos los tramites. Se debería exigir dicho documento para cada trámite no solo por la necesidad de verificar datos sino también con el objeto de mejora en el aspecto de seguridad
Pg 3	7.9	Si boleta de solicitud de retiro no indica modo de pago, y el cliente posee nacionalidad costarricense depositar dinero en cuenta de cliente ( si posee solo una ), aplicando la nueva directriz del área de egresos. Este punto se trato con el coordinador de retiros ya que viene de una disposición indicada en el mes de Enero,
Pg 4	7.9	Cambiar 7.9 a 7.10.....
	7.10	Verificar cumplimiento de puntos señalados
Pg 5	8.1.1.2	Hacer mención de la necesidad de aplicar la verificación de que el documento de identidad ( cédula, cédula de residencia, pasaporte...) se encuentre vigente.
	8.1.1.2	Se repite punto en 8.1.1.7, eliminar el último.



Pg 6	8.1.1.10	Si boleta de solicitud de retiro no indica modo de pago, y el cliente posee nacionalidad costarricense depositar dinero en cuenta de cliente (si posee solo una), aplicando la nueva directriz del área de egresos
Pg 7	8.2.2	No se cumple, en tal caso, el oficial de control de calidad hace revisión únicamente de contratos voluntarios, la revisión de las solicitudes de retiros recae en algún oficial de retiros
Pg 8	8.2.9	Hacer corrección de redacción.

Además se hizo la revisión de un diagrama de flujo el cual indicaba las funciones que desempeñan los colaboradores, se determino que este diagrama podía ser mejorado por lo tanto se le añadieron los diversos sistemas de información que se utilizan para poder realizar de manera rápida y oportuna el proceso de retiros. A continuación incluyo el diagrama

POPULAR PENSIONES: PROCESO DE RETIROS NORMALES															
RECEPCION Y PRE-REGISTRO		C	Ejec	D	Je	K/H	A	R	Ci	Ge	S.I.	S.I	VA	VAP	
01	Solicitar Retiro													No	SI
01	Recibir solicitud de cliente													No	SI
02	Llenar Formulario de Solicitud													No	No
03	Anexar Documentos necesarios													No	No
04	Hacer cierre y remitir por fax y/o correo elect													No	SI
05	Enviar documentos originales por TULA													No	SI
06	Recepción electrónica de Solicitudes													No	SI
07	Incorporar Clientes nuevos a Bitácora													No	No
08	Control de Calidad Documentacion													No	SI
09	Consolidar documentos por día													No	No
10	Solicitud y documentos Correctos?													No	No
11	<b>APROB-VOLUNTARIOS:</b> Enviar a Digitar													No	SI
12	<b>APROBADOS-OTROS:</b> Enviar para clasificación													No	SI
13	<b>REPROB-</b> Esperar Depuración, dar seguimiento													No	SI
14	Actualizar Bitácora													No	No
DEPURACION Y REPROCESO		C	Ejec	D	Je	K/H	A	R	Ci	Ge	S.I.	S.I	VA	VAP	
15	Consultar Bitácora													No	No
16	Revisar casos con problemas													No	SI
17	Solicitar corrección a Ejecutivo													No	No
18	Documentos Originales en Sucursal?													No	No
19	Anotar pendiente y esperar Document. Originales													No	No
20	Recibir Documentación original													No	No
21	Buscar Casos que requieran Docum original													No	SI
22	Inspeccionar, solventar y re-clasificar													No	SI
23	Buscar casos ya cancelados													No	No
24	Actualizar Bitácora													No	No
25	Corregir, aportar documento, re-enviar													No	SI
26	Recibir corrección de Ejecutivo													No	No
27	Control de Calidad Documentacion													No	SI
28	Cambiar estado si amerita y re-clasificar													No	SI
29	Solicitud y documentos Correctos?													No	No
30	Investigar, Consultar, Llamar cliente, etc													No	No
31	Recibir Lista de Quejas													No	No
32	Investigar estado de problemas, depurar, atender													No	No
33	Actualizar Bitácora													No	No
34	Informar estado de Lista													No	No

CLASIFICACION Y VERIF. DE CUOTAS		C	Ejec	D	Je	K/H	A	R	Ci	Ge	S.I.	S.I	VA	VAP
35	Se reciben Solicitudes y Documentos Aprobados										A-O	Documentos Aprobados y Originales	No	No
36	Revisar indicación de patrono o patronos										4	Documentos Aprobados y Originales	No	No
37	Definir el patrono o patronos que procede										AP	Registro de Aportaciones	No	SI
38	Clasificar según Tipo de Retiro											Retiros Clasificados	No	SI
VALIDACION Y DIGITALIZACION		C	Ejec	D	Je	K/H	A	R	Ci	Ge	S.I.	S.I	VA	VAP
39	Recibir Solicitudes de Voluntario											Archivo de Voluntario	No	No
40	Consultar y agregar No. De Cuenta										CT	Número de Cuenta	No	SI
41	Verificar y aportar Contrato (si se requiere)										C	Microfilm de Contrato	No	SI
42	Revisar requisitos										5	Solic+requisitos	No	No
43	Creación de Solic. de Retiro Electronica										SRE	S.R.E	No	SI
44	Imprimir comprobante y anexar a documentación										A-V Hsre	Material de Retiro (Voluntario)	No	No
45	Recibir Solic. ROP, Aut, FCL											Solicitudes de ROP, Aut, FCL	No	No
46	Consultar y agregar No. De Cuenta										CT	Número de Cuenta	No	SI
47	Revisar requisitos										6	Solic+requisitos	No	No
48	Creación de Solic. de Retiro Electronica										SRE	S.R.E	No	SI
49	Imprimir comprobante y anexar a documentación										A-O Hsre	Material de Retiro (ROP, Aut, FCL)	No	No
50	Recibir solicitudes de MultiPatron											Solicitudes de MultiPatron	No	No
51	Consultar y agregar No. De cuenta										CT	Número de Cuenta	No	SI
52	Revisar requisitos										7	Solic+requisitos	No	No
53	Cálculo del monto a Cancelar										Calc.	Calculo Multipatron	No	No
54	Creación de Solic. de Retiro Electronica										SRE	S.R.E	No	SI
55	Imprimir comprobante y anexar a documentación										A-O Hsre	Material de Retiro (Multipatron)	No	No
FUNCION DE PAGO		C	Ejec	D	Je	K/H	A	R	Ci	Ge	S.I.	S.I	VA	VAP
56	Recibir Material de Retiro										A-V Hsre	Material de Retiro	No	No
57	Inspeccion Final de Requisitos										8	Solic+requisitos+sr	No	No
58	Asignar Estatus de Aprobar										APR	S.R.E Aprobada	No	SI
59	Asignar Estatus de Pagado										PGR	S.R.E Pagada	No	No
60	Enviar Documentacion a AFI												No	No
61	Proceso de AFI											Proceso Pre-Definido	No	SI
62	Cancelar Retiro al Cliente por Monto Exacto										PAGO	Documento de Pago o Comprob	SI	SI
63	Cliente recibe el Dinero													

En el tiempo que estuve colaborando con la unidad de retiros, le di un seguimiento principalmente al proceso de digitación, donde realice funciones tales como el ordenamiento de documentos en donde se ordenaban según tipo ( FCL o ROPC) y forma de pago, revisión de documentos físicos con listado electrónico, obtención de cuentas de ahorros, inclusión de solicitudes, revisión de solicitudes, en el proceso de inclusión se anotaron todos los pasos a realizar, a continuación se adjuntan las capturas obtenidas y las anotaciones realizadas:

Sistema Integrado OpenBank

Sistemas Parametros Configuración Reportes Window

Sistema integrado openbank

Arbol de aplicaciones

- Administración de Clientes
- Administración de Requerimientos
- Cuentas Bancarias
- Estados de cuenta
- Fondos de Pensión
- Investigación de Mercados
- Políticas Bancarias

Popular Pensiones  
Siempre confiables

Opciones

Actualizar menú

Cambiar contraseña

Conectado a

FPROD

Ultimo acceso:  
28/02/2008 09:46:38

Terminal:  
BP8400-177

Version:  
Versión 2.0

Dirección IP:  
10.21.3.84

Sesión base datos:  
12728527

Empresa y Agencia:

Empresa: FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS EN COLONES

Agencia: AGENCIA CENTRAL- O.P.P.C.

Record: 1/1 <OSC> <DBG>

Inicio Reports Background... Documento1 - Micr... Bandeja de entrad... Sistema Integrado ... Escritorio 09:43 a.m.

Sistema Integrado OpenBank

Sistemas Parametros Configuración Reportes Window

Find %

FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS EN COLONES	4
CAPITALIZACION INDIVIDUAL	5
PENSION OBLIGATORIA COLONES	6
AHORRO LABORAL COLONES	7
AFLIACION AUTOMATICA	8
FONDO EN DOLARES	9
MEGAFONDOS DOLARES	11
MEGAFONDOS COLONES	12
FONDO VOLUNTARIO COLONES B	14
FOMUVEL	15
ICT	16
CONVENIO BANCO CREDITO	17
PENSIONADOS BANCO CREDITO	18
FONDO VOLUNTARIO DOLARES B	19

Find OK Cancel

Choices in list: 14  
Record: 1/1 <OSC> <DBG>

Inicio Reports Background... Documento1 - Micr... Bandeja de entrad... Sistema Integrado ... Escritorio 09:44 a.m.

[AHORRO LABORAL COLONES] Sistema Integrado OpenBank

Sistemas Parametros Configuración Reportes Window

Sistema integrado openbank

Arbol de aplicaciones

- Administración de Clientes
- Administración de Requerimientos
- Cuentas Bancarias
- Estados de cuenta
- Fondos de Pensión
- Investigación de Mercados
- Políticas Bancarias

Popular Pensiones  
Siempre confiables

Opciones

Actualizar menú

Cambiar contraseña

Conectado a  
FPROD

Ultimo acceso:  
28/02/2008 09:46:38

Terminal:  
BP8400-177

Version:  
Versión 2.0

Dirección IP:  
10.21.3.84

Sesión base datos:  
12726527

Empresa y Agencia:

Empresa: AHORRO LABORAL COLONES

Agencia:

Record: 1/1 <OSC> <DBG>

[AHORRO LABORAL COLONES] Sistema Integrado OpenBank

Sistemas Parametros Configuración Reportes Window

Sistema integrado openbank

Arbol de aplicaciones

- Administración de Clientes
- Administración de Requerimientos
- Cuentas Bancarias
- Estados de cuenta
- Fondos de Pensión
- Investigación de Mercados
- Políticas Bancarias

Popular Pensiones  
Siempre confiables

Opciones

Actualizar menú

Cambiar contraseña

Conectado a  
FPROD

Ultimo acceso:  
28/02/2008 09:46:38

Terminal:  
BP8400-177

Version:  
Versión 2.0

Dirección IP:  
10.21.3.84

Sesión base datos:  
12726527

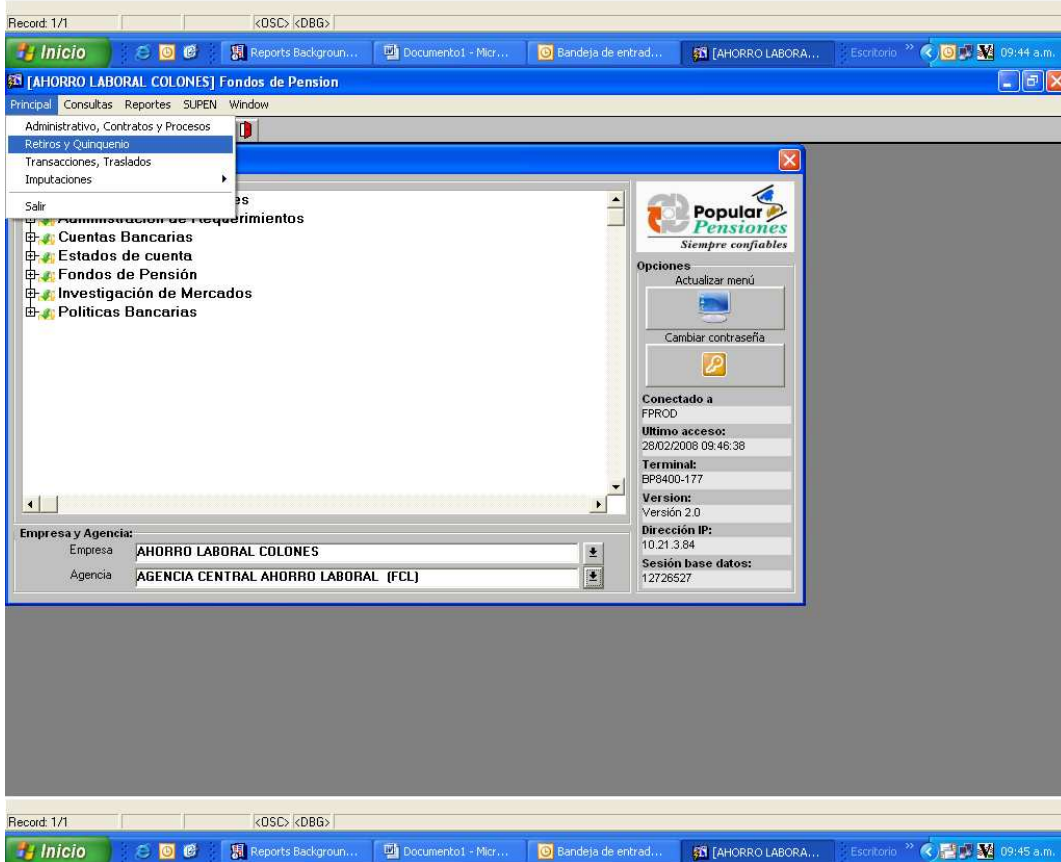
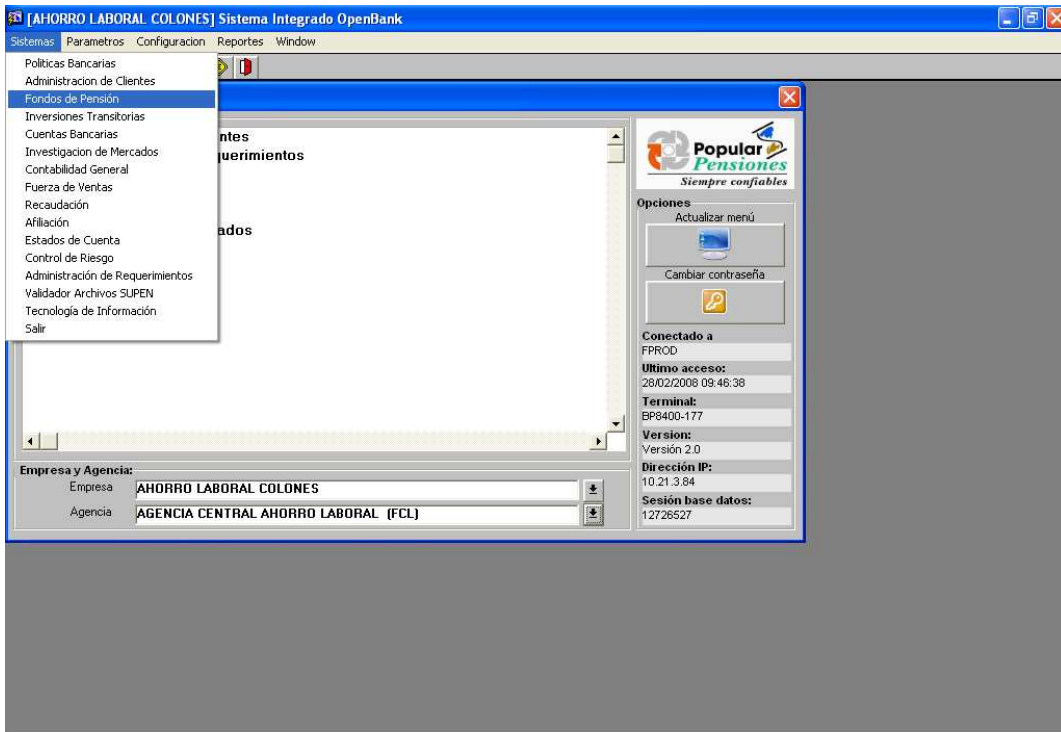
Empresa y Agencia:

Empresa: AHORRO LABORAL COLONES

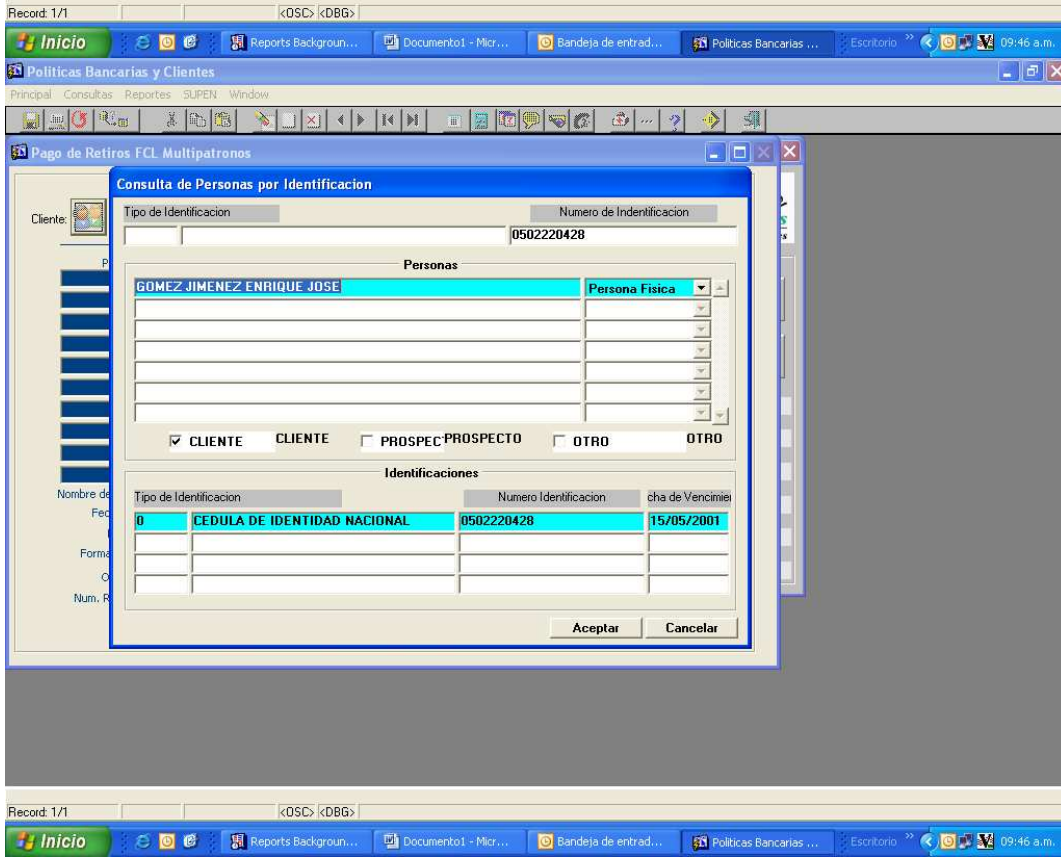
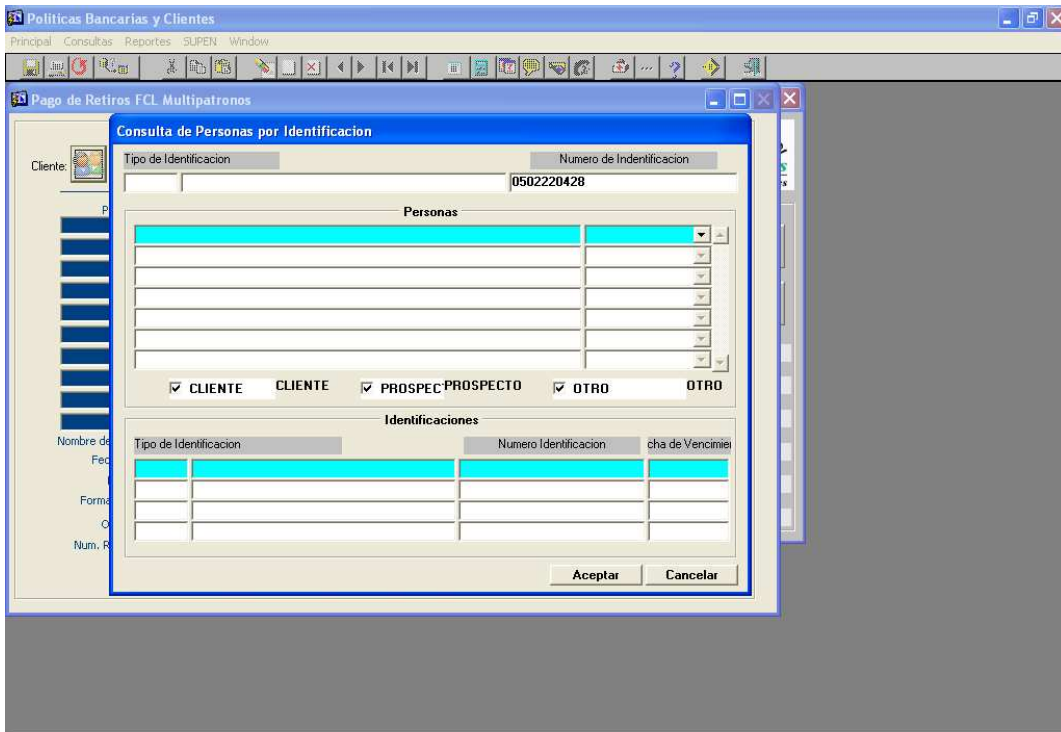
Agencia: AGENCIA CENTRAL AHORRO LABORAL (FCL)

Record: 1/1 <OSC> <DBG>

Inicio Reports Background... Documento1 - Micr... Bandeja de entrad... [AHORRO LABORA... Escritorio 09:44 a.m.





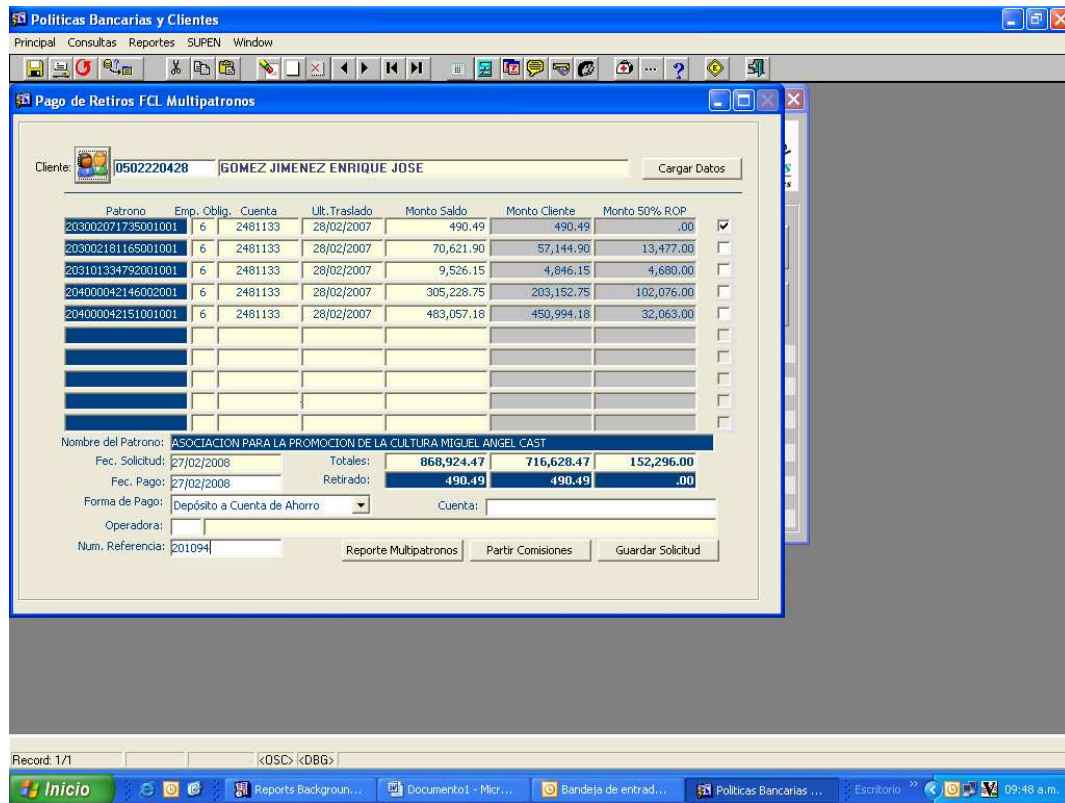


Se le da clic en partir comisiones

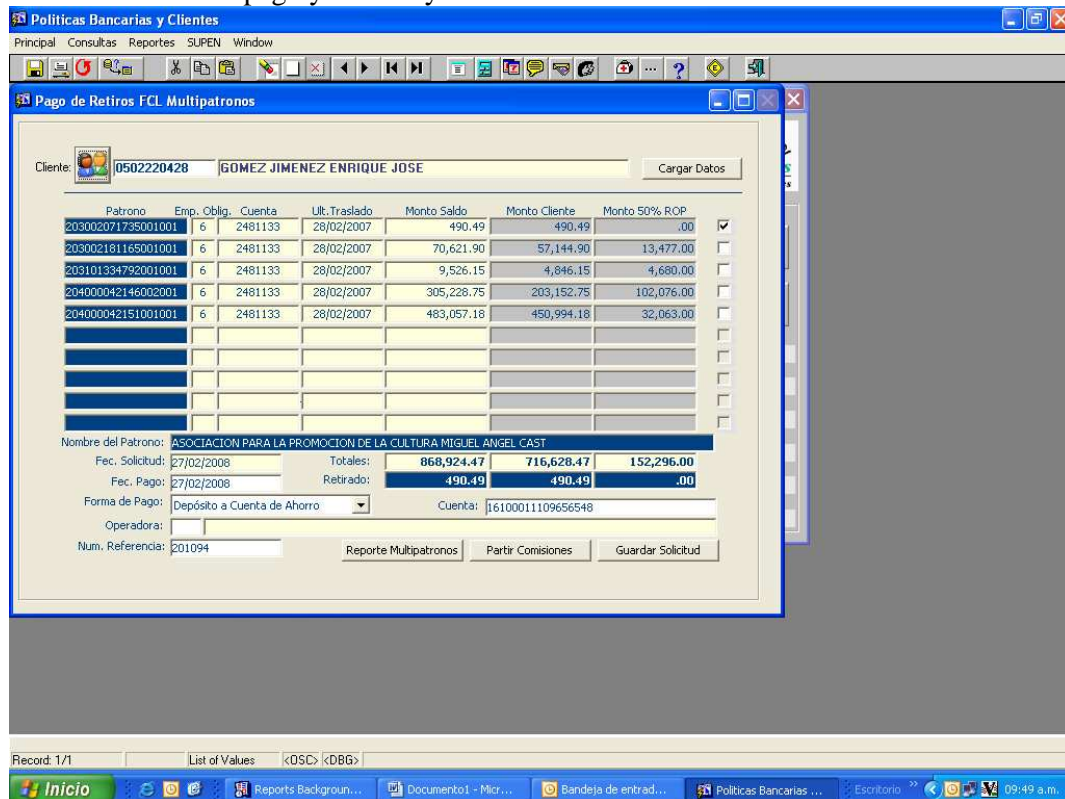




Se le marca el check a las empresas correspondientes y se agrega el numero de formulario:



Se indica forma de pago y se incluye numero de cuenta



## Guardar solicitud.

**BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL**  
OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS  
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Solicitudes de Retiro de Multipatrones

Impreso por: ...  
Fecha Impresión: 2...  
Hora Impresión: 0...

**Número Solicitud:** 75836      **Fec Solicitud:** 27/02/2008      **Fec Pago:** 27/02/2008

**Datos Afiliado:** 0502220428 GOMEZ JIMENEZ ENRIQUE JOSE

**Hum Referencia:** 201094      **Forma Pago:** A      **Cuenta Ahorro:** 1610001110965

Cuenta	Número Patrono	Nombre Patrono	Monto Cliente	Monto ROPC
2481133	203002071735001001	ASOCIACION PARA LA PROMOCION DE LA CULTI	490.49	
<b>Total:</b>			<b>490.49</b>	

Incluido por: HUGO ALBERTO SANCHEZ AZOFEIFA      Revisado por:

A continuación se incluye los procedimientos de Retiros con las correcciones indicadas al principio:

### 1. PROPÓSITO

Atender oportunamente las solicitudes de retiro de los clientes, tomando en cuenta las medidas de control interno necesarias para identificar plenamente al cliente.

### 2. ALCANCE

Las áreas involucradas en el procedimiento son: Servicio al Cliente, Operaciones.

Tienen participación y responsabilidad en el proceso: Oficial de Plataforma de Servicio al cliente, Encargado de Operaciones 2, Coordinador del área de Egresos, Jefe del Departamento de Operaciones, Oficiales de Call Center, Coordinador de Call Center, Jefe de Servicio al Cliente, Auxiliar de tesorería, Jefe de Administración y Finanzas.

### 3. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- AFI-RFE-015

### 4. DEFINICIONES

Actividad: corresponde a una actividad realizada y que implica transformación de un estado inicial a otro final.

Responsable: el funcionario que ejecuta la acción de la actividad.

## **5. USO DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS**

- Solicitud de retiro
- Fotocopia del documento de identificación
- Bitácora de control
- Contrato de afiliación
- Listado de llamadas
- Respaldo de llamadas realizadas
- Impresión de formula de retiro
- Reporte de pago de retiros
- Cierre Diario de Sucursales
- Ley 7983, 7523 y sus respectivos reglamentos.
- Poderes (especial, especialísimo, general o generalísimo)
- Pronunciamiento Jurídico

## 6. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- Sistema Sysde PENSION 2000
- Sistema SBA1

## POLITICAS APLICABLES

7.1 El calendario general de retiros para los fondos de pensión voluntarios en colones y dólares y fondos obligatorios, así como los megafondos es el siguiente:

Fondo	Tipo de retiro	Día de corte	Día solicitud de fondos	Día de pago Limite de Pago
Voluntario Colones	Parcial	Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	12 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.**
Voluntario Dólares	Parcial	Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	12 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.
Voluntario Colones	Total	Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	12 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.
Voluntario Dólares	Total	Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	15 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.
ROPC		Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	15 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.
FCL		Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	15 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.
Megafondo		Martes y jueves al medio día.	Lunes antes de las 10:00 AM	15 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud de retiro.

Nota : Para efectos de definir la fecha a partir de la cual se inicia el conteo de los días de pago, se **utilizará la fecha en que el cliente realizó el trámite en la sucursal.**

7.2 Para todo retiro mayor a un millón de colones o dos mil quinientos dólares, se deberá adjuntar fotocopia del documento de identidad (cédula de identidad o de residencia).

7.3 El funcionario de servicio que atiende al cliente, será responsable de:

- Solicitar al cliente el documento de identificación.

- Verificar que esté en buen estado, vigente y que no muestre alteraciones.
- Verificar que el documento corresponda a la persona que está realizando el trámite.
- Verificar que la firma en la documentación sea igual a la estampada en el documento de identificación.

De no cumplir con lo expuesto anteriormente, el trámite no se realizará.

7.4 Toda solicitud de retiro deberá completarse en todos sus espacios en forma clara y legible, además deberá obligatoriamente llenarse el espacio designado para la declaración de verificación de los documentos de identidad.

7.5 Toda solicitud de retiro deberá ser tomada en cuenta en forma diaria para efectos de requerimiento de fondos y revisiones de cuotas, número de cuenta de ahorros y otras revisiones, con los documentos enviados por fax u originales que se reciban en forma diaria.

7.6 Para el caso de solicitar documentación adicional no presentada por el cliente, se debe verificar antes de realizar el requerimiento a servicio al cliente, la recepción de los documentos originales y solo una vez realizada esta revisión, se podrá solicitar, en primera instancia al ejecutivo de pensiones que realizó el trámite y sino se obtuviese resultado se procederá a contactar al cliente el envío de información o documentación adicional. Esta situación deberá realizarse a más tardar el tercer día hábil posterior a la recepción de la solicitud y servicio al cliente deberá dar respuesta de la solicitud a más tardar el cuarto día hábil posterior a su recepción.

7.7 Todo retiro mayor a un millón de colones o dos mil quinientos dólares, será enviado para su verificación con el cliente a los ejecutivos de call center o a los de mantenimiento de cartera según sea el caso. Lo anterior mediante el envío del listado indicado en el anexo 4.

7.8 Para toda solicitud de retiro mayor a un millón de colones o dos mil quinientos dólares, el personal de egresos del Dpto. de Operaciones, deberá llevar a cabo la verificación de que la firma de la solicitud y la cédula, sea igual a la del contrato de afiliación. En caso de que existan discrepancias entre ambas firmas, se procederá a elevar el caso al Coordinador del área de Egresos, quien deberá tomar en cuenta las siguientes situaciones:

7.9 Determinación de la discrepancia de la firma:

- En caso de que la firma en la cédula sea diferente a la de la solicitud de retiro y diferente a la del contrato, se procederá por medio del ejecutivo a cargo, ( ejecutivos de call center y/o ejecutivos de mantenimiento de cartera) a localizar al cliente, para esto se utilizará en primera instancia la información que se mantenga en la base de datos oficial o fuente externa ( diferente a lo indicado por el solicitante en el formulario de retiro), de no

lograrse ubicar con éstos, se procederá a utilizar los detallados en la solicitud de retiro, lo anterior con el fin de solicitarle al cliente que proceda a llenar de nuevo la documentación.

- En caso de que la firma en la cédula sea igual a la de la solicitud de retiro, pero éstas sean diferentes a la del contrato, se procederá por medio del ejecutivo a cargo ( ejecutivos de call center y/o ejecutivos de mantenimiento de cartera), a realizar la confirmación vía telefónica con el cliente, utilizando para esto los números telefónicos registrados en el sistema o fuente externa ( diferente a lo indicado por el solicitante en el formulario de retiro. Lo anterior se deberá realizar en un plazo máximo de tres días hábiles.
- En caso de no localizarse al cliente, se deberá documentar la gestión realizada por el ejecutivo y se procederá al envío de un telegrama, con copia al expediente, a la dirección establecida en la solicitud de retiro, o en la base de datos, indicando que existen problemas para la realización del pago.
- Los parámetros de seguridad que se tomarán en cuenta para realizar el pago serán los siguientes:
- En caso de ser depósito en cuenta de ahorros, si la cuenta del solicitante tiene más de un año de antigüedad y fue abierta por el cliente, se considerará un trámite seguro, en caso de que la cuenta halla sido abierta a solicitud de la Operadora, se deberá confirmar con el cliente el número de la misma.
- Si la boleta de solicitud de retiro no indica modo de pago, y el cliente posee nacionalidad costarricense depositar dinero en cuenta de cliente ( si posee solo una.
- Si el cliente no posee el número de cuenta y exista duda sobre la documentación de los retiros, se solicitará al cliente que se presente a solventar las dudas en la documentación.
- En caso de ser pago por medio de transferencia electrónica al Banco Popular al igual que la anterior se considerará un trámite seguro.
- No se aceptarán bajo ninguna circunstancia el pago a terceras personas.
- Salvo excepciones previamente autorizadas por la Jefatura de Operaciones, no se permite el pago por medio de cheque.

7.10 No se permitirán trámites realizados por terceras personas sin la debida documentación legal que les autorice, en estos casos el pago se realizará a

nombre del afiliado titular. En caso de llevarse a cabo trámites por terceras personas deberá llevarse a cabo lo siguiente:

- Se deberá presentar un poder conferido ante un notario público, en escritura pública y debidamente inscrito los que así deban serlo.
- Adjunto al poder deben aportar los documentos de identidad del poderdante y del apoderado.
- El poder debe ser firmado por el afiliado y de estar imposibilitado por alguna situación especial, pondrá la huella digital de su dedo pulgar derecho, ante dos testigos, en caso de faltarle dicha extremidad procederá a estampar la huella de cualquier otro de sus dedos, indicándose cual es el dedo y a cual extremidad pertenece, teniendo siempre la constancia del notario respecto a este acto.
- El oficial de Operaciones 1, deberá, como forma de confirmación, proceder a contactar en forma telefónica al Notario respectivo, por medios externos a la documentación aportada por el solicitante, para verificar la emisión del poder indicado.
- El oficial de Operaciones 1, deberá hacer la verificación respectiva ante el Colegio de Abogados, respecto a si el Notario se encuentra debidamente incorporado y habilitado para ejercer.
- Deberá remitírsele toda la documentación a la asesoría jurídica de la Operadora para que de su pronunciamiento acerca de la validez de los documentos y el cumplimiento de la materia legal que esto conlleva, tales como requisitos de inscripción y validez del poder e inscripción del mismo cuando esto sea necesario.
- Con toda la documentación de respaldo referida y que cumpla legalmente con todo lo necesario, más la documentación normal de retiro que maneja la Operadora, se iniciarán los procesos de retiro para la solicitud en cuestión.

7.11 Todo trámite que se envíe a consulta a servicio al cliente debe ser contactado y los que no lo son serán informados al coordinador de Egresos, para coordinar el envío de un telegrama con copia al expediente del cliente con el fin de indicar la necesidad de que se contacte con la Operadora de Pensiones a fin de aclarar las dudas sobre el retiro.

7.12 Es responsabilidad de los oficiales de operaciones del área de retiros, realizar la revisión del cumplimiento de los requisitos para llevar a cabo dicha transacción.



7.13 Es responsabilidad del Coordinador del área de Egresos realizar las revisiones pertinentes a los documentos de respaldo de los retiros, a fin de verificar que el trámite esté acorde a los procedimientos establecidos.

7.14 Todo retiro de fondos debe ser mediante la boleta de retiro diseñada para tal fin, no se aceptará solicitudes en otro tipo de documentación, ya sean cartas u otros medios.

7.15 Es falta muy grave obviar este procedimiento y será sancionado según corresponda el funcionario que incumpla alguna cláusula del mismo.

## **DETALLE DEL PROCEDIMIENTO**

### **8.1 Emisión de Solicitudes de Retiro**

*Nota Importante: Las solicitudes de retiro únicamente se pueden realizar presentándose a las oficinas Sucursales y periféricas y llenando el formulario respectivo.*

#### **8.1.1 Contratos Voluntarios**

8.1.1.1 El cliente se presenta al cubículo del asesor de pensiones y solicita información sobre el procedimiento para hacer retiros de su Plan de pensiones, voluntario.

8.1.1.2 El asesor de pensiones solicita documento de identidad al cliente, cédula de identidad para nacionales o cédula de residencia para extranjeros, el cual debe estar vigente.

8.1.1.3 El asesor ingresa al sistema Pensión 2000, y verifica si el cliente efectivamente mantiene contrato de pensión con Popular Pensiones. Para el caso de poseer un contrato voluntario, para poder acceder a los beneficios (retiros) debe cumplir lo establecido en las leyes 7523 o 7983 y sus respectivos reglamentos, según sea el caso.

8.1.1.4 Para aquellos contratos firmados bajo el amparo de la ley 7523, el cliente debe mantener cinco años de antigüedad y haber aportado el equivalente a 60 cuotas. (se debe verificar lo relacionado a beneficio fiscal, cantidad de retiros por año y monto máximo permitido.) Para los contratos firmados bajo la ley 7983 el afiliado debe poseer una antigüedad de cinco años y medio y haber realizado aportaciones por 66 meses. ( se debe verificar lo relacionado a beneficio fiscal, cantidad de retiros por año y monto máximo permitido).

8.1.1.5 Una vez que se ha verificado si el cliente presenta las condiciones para acceder al retiro, se le entrega el documento solicitud de retiro (ver anexo 1).

8.1.1.6 El cliente llena la solicitud de retiro en los espacios necesarios, firmando el documento al final.

8.1.1.7 Procede a llenar los espacios de nombre del funcionario y sucursal o periférica a la que pertenece que aparecen en el formulario antes del espacio de la firma de Afiliado.

8.1.1.8 Procede a llenar los espacios de nombre y cédula del punto 2 del apartado de uso interno referente a la verificación de las condiciones para poder realizar el trámite.

8.1.1.9 Verifica además la forma de pago, en caso de ser cuenta de ahorro, verifica que el cliente halla anotado el número de la misma en el formulario y verifica que se encuentre activa.

8.1.1.10 En caso de no encontrarse activa la cuenta, le indica al cliente la necesidad de realizar la apertura de una cuenta, la cual se tramitará en la sucursal o periférica. Sino el tramite debe solicitarse mediante transferencia electrónica del BPDC.

8.1.1.11 Si todo está en orden y el documento debidamente lleno, tomando en consideración el tiempo de apertura de la cuenta para los clientes que no la posean, indica al cliente la fecha del depósito de los fondos, esto de acuerdo al cronograma de pagos del apartado de políticas.

8.1.1.12 El oficial de servicio deberá realizar un cierre de día el cual consistirá

- Levantará un listado con todas solicitudes de retiro recibidas en el día (ver anexo 2).
- Enviará dicho listado mediante correo electrónico al Oficial de Operaciones encargado del control de cierres así como al Coordinador de Sucursales y Periféricas.

8.1.1.13 Posteriormente envía original de la solicitud por el correo interno del Banco.

## **8.1.2 Contratos Obligatorios**

8.1.2.1 Para los retiros de los fondos obligatorios (ROPC, AUTOMATICA, FCL) se debe verificar que se cumple con lo establecido en la ley 7983 y solicitar la documentación que se requiere para sustentar dicho retiro. (ver anexo 3). Todas las constancias suministradas deben ser las originales.

8.1.2.2 Una vez que se ha verificado si el cliente presenta las condiciones para acceder al retiro, se le entrega el documento solicitud de retiro (ver anexo 1).

8.1.2.3 El cliente llena la solicitud de retiro en los espacios necesarios, firmando el documento al final.

8.1.2.4 El asesor de pensiones recibe el documento y solicita la cédula de identidad para corroborar los datos y la firma del documento. Obtiene una fotocopia de la cédula de identidad.

8.1.2.5 Procede a llenar los espacios de nombre del funcionario y sucursal o periférica a la que pertenece que aparecen en el formulario antes del espacio de la firma de Afiliado.

8.1.2.6 Procede a llenar los espacios de nombre y cédula del punto 2 del apartado de uso interno referente a la verificación de las condiciones para poder realizar el trámite.

8.1.2.7 Verifica además la forma de pago, en caso de ser cuenta de ahorro, verifica que el cliente halla anotado el número de la misma en el formulario y verifica que se encuentre activa.

8.1.2.8 En caso de no encontrarse activa la cuenta, le indica al cliente la necesidad de realizar la apertura de una cuenta transitoria, la cual se tramitará en la sucursal o periférica.

8.1.2.9 Si todo está en orden y el documento debidamente lleno, tomando en consideración el tiempo de apertura de la cuenta para los clientes que no la posean, indica al cliente la fecha del depósito de los fondos, esto de acuerdo al cronograma de pagos del apartado de políticas.

8.1.2.10 El oficial de servicio deberá realizar un cierre de día el cual consistirá en lo siguiente:

- Levantará un listado con todas las solicitudes de retiro recibidas en el día (ver anexo 2).
- Enviará dicho listado mediante correo electrónico al Oficial de Operaciones encargado del control de cierres así como al Coordinador de Sucursales y Periféricas

8.1.2.11 Posteriormente envía original de la solicitud junto con la documentación respectiva por el correo interno del Banco.

## **8.2 Recepción de las Solicitudes de Retiro**

8.2.1 Un Oficial de la Unidad de Control de Calidad recibe la documentación proveniente de las Sucursales y Periférica. Se deberán separar los diferentes tipos de documentación de la siguiente forma: Solicitudes de Retiro, Retiros de Quinquenio, Contratos Voluntarios, Contratos Obligatorios, Ademdums, Boletas de Gestión y Otra Documentación.

8.2.2 El Oficial de la Unidad de Control de Calidad realizará la verificación de las siguientes condiciones dentro de las boletas de Retiros:

- *Solicitudes de Retiros Voluntario:*
  - Exactitud de información general (nombre, cédula, número de contrato)
  - Concordancia de Firmas (de Afiliado y de Ejecutivo)
  - Aplicación y exactitud de documentación adicional (fotocopia de cedula al día y firma bien definida).
  - Definición de la forma de pago (tipo y cuenta)

8.2.3 De la anterior revisión se asignará la condición de Aceptado o Devuelto de acuerdo con los estándares definidos para cada caso.

8.2.4 Las Solicitudes conformes son anotadas en el Cuadre de Cierres y Producción con la indicación de Aprobada, como se presenta en el Anexo No.4, indicando la boleta, sucursal de procedencia y ejecutivo. Con base en la los Cierres enviados por correo electrónico se procede a conformar la Bitácora de Retiros con los retiros recibidos y marcados como tales.

8.2.5 Se deberán separar las solicitudes de Fondos Obligatorios de aquellos Voluntarios que han sido aprobadas y la producción aceptada es entregada a los encargados de ingresarlas al Sistema de Computo.

8.2.6 Las Solicitudes Disconformes se clasifican por Ejecutivo y se procede a documentarlas. Para esto se utiliza la Hoja de Devolución de Documentación, que se presenta en el Anexo No.5, donde se indica el número de boleta, el código, tipo de retiro y motivo de rechazo. Se actualiza en la Bitácora la recepción del documento indicando el problema presentado (motivo devolución).

8.2.7 La boleta junto con la documentación original que es devuelta, se remiten al Departamento de Ventas para que procedan con la remisión física hasta la Sucursal o Periférica. La devolución deberá realizarse a través de oficio del Departamento de Operaciones y será firmado por el Oficial y el Encargado de la Unidad de Control de Calidad. Estas solicitudes disconformes también se agregan al Anexo No.4.

8.2.8 El Oficial de Operaciones designado en la Unidad de Egresos, recibirá los correos electrónicos de las sucursales y periféricas con los cierres de retiros de cada uno y los anotará en un Cuadre de Cierres (Anexo No.4) junto con la información suministrada por la Unidad de Control de Calidad en cuanto a solicitudes aceptadas y rechazadas.

8.2.9 El Oficial de Operaciones realiza la cuadratura respectiva y determina si existe algún faltante de documentación, en cuyo caso procede a informar al

Coordinador de la Unidad de Retiros para que proceda a determinar el origen del faltante y proceda a ubicar el documento o al menos las copias de respaldo.

### **8.3 Ingreso de Solicitudes al Sistema**

8.3.1 Una vez que las solicitudes han sido revisadas, se pasará al encargado de ingresarla al sistema.

Dicho funcionario realizará una revisión general de la solicitud verificando que contenga la firma del afiliado, la firma del ejecutivo en los espacios de verificación de la firma y de verificación de requisitos.

8.3.2 Si todo está en orden procede a digitar la solicitud en el sistema Pensión 2000 (proceso diario), siguiendo los pasos e introduciendo la información que el sistema solicita, incluyendo los patronos a cancelar con base en la documentación presentada. En el caso de retiros de Fondos Voluntarios, una vez ingresadas todas las solicitudes del día se procede a elaborar el reporte de llamadas telefónicas para aquellas solicitudes de retiro total y las parciales superiores a 1.000.000.00. Este reporte debe ser enviado al call center y al Coordinador de la Unidad de Mantenimiento de Cartera y devuelto al Dpto. de Operaciones dos días hábiles posteriores a su recepción.

8.3.3 Se determinará la forma de pago la cual deberá ser por medio de depósito a cuenta de ahorro ( por medio de cheque solo en casos de excepción) o transferencia electrónica del BPDC. Se deberá verificar la exactitud de la cuenta de ahorro en el sistema SBA1. Se debe aportar el comprobante respectivo.

8.3.4 El encargado de ingresar las solicitudes al sistema, deberá imprimir el comprobante del sistema y firmar en el espacio de Realizado por. Procederá a conjuntar todos los comprobantes (solicitud de retiro, comprobante de sistema y comprobante de cuenta de ahorro) para todos los trámites realizados y procede a entregarlos al Oficial de Pago.

### **8.4 Solicitud de los Fondos al Area de Inversiones**

8.4.1 Para los casos de retiros se debe observar los tiempos establecidos en el apartado de políticas de este procedimiento. El coordinador del Área de Retiros procederá a solicitar los fondos de manera formal al Departamento de Administración y Finanzas.

### **8.5 Procesamiento y Función de Pago de las solicitudes**

8.5.1 Con base en la programación de la fecha de pago, el Oficial de Pago procede a la revisión de las solicitudes digitadas, con el fin de verificar que los datos ingresados al sistema concuerden con lo solicitado por el cliente.

8.5.2 Además verifica que el medio de pago, incluyendo el número de la cuenta de ahorro (si es el caso) que el sistema asoció a este retiro sea igual a

la que el ejecutivo indicó en la solicitud y procede a generar las solicitudes de pago por usuario de aplicación.

8.5.3 Revisa que todos los documentos de respaldo esté en orden y concuerde con las solicitudes previamente ingresadas y procede a firmar los listados en el espacio de revisado por. Las solicitudes que presentan algún problema son devueltas al encargado de la digitación.

8.5.4 Se procede a generar en el Sistema las solicitudes por usuario de digitación y marcar aquellas que se encuentran debidamente revisadas y aprobadas.

8.5.5 El Oficial de Pago procede a la Aprobación de las Solicitudes de Retiros. Este proceso pasa el retiro de estado revisado a estado aprobado y hace la venta de cuotas.

8.5.6 Luego realiza el Pago de las Solicitudes de Retiro (este proceso pasa el retiro de estado aprobado a estado pagado, y lo consigna en el Reporte de Pagos.

8.5.7 Se emite el Reporte de Saldos y Transacciones, que indica el monto de la salida de retiro según el saldo.

8.5.8 Se emite el Reporte de Retiros Pagados, con el desglose de los retiros pagados (incluye el número de identificación, nombre del afiliado, monto pagado y la forma de pago).

8.5.9 El Coordinador de Retiros procede a cuadrar el Reporte de saldos y Transacciones contra el Reporte de Retiros suministrado por el Oficial de Pago. Si la cuadratura es positiva, deberá dar la indicación para que el Oficial de Pago emita los documentos de respaldo.

8.5.10 El oficial de Pago, deberá generar y firmar un oficio original en el espacio de HECHO POR, luego pasa ese mismo oficio al Coordinador de Retiros para su revisión.

8.5.11 El coordinador de egresos hace una segunda revisión de pago realizado y si todo es correcto firma el oficio original en el espacio de REVISADO POR, luego pasa ese mismo oficio al Jefe del Departamento de Operaciones para su aprobación.

8.5.12 El Jefe del Departamento de Operaciones hace una última revisión del pago y procede a firmarlo y pasarlo al Departamento de Administración y Finanzas para su respectiva acreditación.

## **8.6 Documentación del Pago**

8.6.1 El Oficial de Pago procede a imprimir diez juegos del Reporte de Retiros Pagados para distribuir de la siguiente forma:

- Un original firmado con cuatro copias de juegos para el departamento de administración y finanzas.
- Dos juegos con los respectivos sellos y reporte de saldos y transacciones en donde se le entregara uno al contador y el otro se guardara en el consecutivo del área de egresos. Este deberá ser sellado y recibido por el contador
- Tres juegos con los respectivos sellos para el área de recaudación. Igualmente deberá ser sellado y recibido por recaudación

ANEXO 1

## **Solicitud de Retiro**



**SOLICITUD DE RETIRO**

Nº. 0025762

Fecha:	01-FEBRERO-2003	Contrato No.:	100-98782	Cuenta:	32989
Nombre del afiliado:	CASTRO CASTRO PERENCEJO				
Cédula:	1-234-567	Teléfono:	123-45-56	E-mail:	CCASTRO@AF.FI.CR
Dirección:	HEREDIA, SAN PABLO, DE LA CRUZ ROJA 350 ESTE, CASA COLOR VERDE MANO DERECHA.				
<b>1. RETIRO PARCIAL</b>	Monto. ₡	1.000.000.00	\$		
Monto del retiro en letras:	UN MILLON DE COLONES				
En números:					
<b>2. RETIRO TOTAL</b>	<b>(REVOCACIÓN)</b>				
Motivo del retiro:	PERSONAL, OTRA INVERSION, ETC				
<b>3. FORMA DE PAGO:</b>	CUENTA DE AHORRO				
( ) Depositar en cuenta de ahorros del Banco Popular No.:	0001234565-7				
<b>OBSERVACIONES:</b>	CUALQUIER INDICACION ADICIONAL QUE EL CLIENTE DESEE				
<p>1. Yo, _____ de la Sucursal _____ he procedido a corroborar que la identificación presentado corresponde a documento original, válido, sin alteraciones y vigente. Asimismo este corresponde a la persona que realizó el trámite y la firma del documento es igual a la identificación. Firma y Cédula: _____</p> <p><b>Firma de Afiliado y cédula:</b> _____</p>					
<b>DE USO INTERNO</b>					
<p>1. Yo, _____, cédula _____, he procedido a verificar los datos de la boleta contra el sistema, ingreso de la información y he corroborado por teléfono, que el cliente haya realizado el trámite conforme a lo indicado en el procedimiento de retiros, finalmente he verificado las causas del retiro y he procedido a brindar asesoría y servicio, con el fin de aclarar dudas al respecto ante su decisión final.</p> <p>Firma: _____</p> <p>2. Yo, _____, cédula _____, he procedido a revisar los datos contra el sistema y he verificado que el cliente puede realizar el trámite.</p> <p>Firma: _____</p>					
<p><b>Teléfono: 261-8920 - Fax: 262-7670 - Apartado: 2232-3000 - E-mail: popular_pensiones@bp.fi.cr</b></p>					

ANEXO 2

## **CIERRE DIARIO SUCURSALES Y PERIFERICAS**

**POPULAR PENSIONES S.A.  
FORMULARIO DE CIERRE DIARIO DE RECEPCION DE SOLICITUDES DE RETIRO**

POPULAR PENSIONES S.A. FORMULARIO DE CIERRE DIARIO DE RECEPCION DE SOLICITUDES DE RETIRO			
FECHA	02/01/03	SUCURSAL O PERIFERICA	MORAVIA
NUMERO DE SOLICITUD	NOMBRE DEL AFILIADO	TIPO DE RETIRO	MONTO
12345	Ricardo González R.	Parcial	350,000.00
12346	Carlos Castro C	Total	total

ANEXO 3

**Requisitos para retiros**

## **Planes voluntarios**

1. Formulario de retiro debidamente lleno y firmado por el cliente
2. Fotocopia de la cédula de identidad
3. Indicar teléfonos y dirección donde se pueda contactar
4. Certificación de la CCSS o del régimen sustituto que certifique su condición de pensionado o invalidez en los casos necesarios.
5. En caso de menores de edad la solicitud de retiro debe ser firmada por quien ejerza la patria potestad.
6. Para el caso anterior adjuntar documento original de patria potestad cuya fecha de emisión sea inferior a dos semanas.
7. En los casos de retiro de bienes de una persona fallecida presentar acta de defunción.

## **Planes de Pensión Obligatoria**

1. Formulario de retiro debidamente lleno y firmado por el cliente
2. Fotocopia de la cédula de identidad
3. Indicar teléfonos y dirección donde se pueda contactar
4. Fotocopia de Orden Patronal
5. En caso de afiliados que se hayan jubilado o incapacitado total y permanentemente, en forma adicional, deberán presentar una certificación original que los acredite como tales, extendida por la CCSS o el régimen sustituto
6. En caso de menores de edad la solicitud de retiro debe ser firmada por quien ejerza la patria potestad.
7. Para el caso anterior adjuntar documento original de patria potestad cuya fecha de emisión sea inferior a dos semanas.
8. Los interesados (beneficiarios del afiliado en caso de muerte) deben presentar certificación expedida por el régimen de IVM o el sustituto de este, donde se haga constar quién o quiénes son los beneficiarios del trabajador.

## **Fondo de Capitalización Laboral**

1. Formulario de retiro debidamente lleno y firmado por el cliente
2. Fotocopia de la cédula de identidad
3. Indicar teléfonos y dirección donde se pueda contactar
4. Fotocopia de Orden Patronal
5. Carta extendida por el patrono donde haga constar el rompimiento de la relación laboral. (debe indicar la fecha del rompimiento de la relación laboral)
6. En caso de afiliados que se hayan jubilado o incapacitado total y permanentemente, en forma adicional, deberán presentar una certificación original que los acredite como tales, extendida por la CCSS o el régimen sustituto
7. En caso de menores de edad la solicitud de retiro debe ser firmada por quien ejerza la patria potestad.
8. Para el caso anterior adjuntar documento original de patria potestad cuya fecha de emisión sea inferior a dos semanas.

9. Los interesados (beneficiarios del afiliado en caso de muerte) deben presentar certificación del juzgado del lugar de residencia del difunto, la cual indique a quiénes y en qué proporción se debe efectuar la devolución del dinero acumulado.

ANEXO 4

**Cuadratura de Cierres y Producción Aprobada y Rechazada**

**Cuadre de Cierres y Producción Aprobada y Rechazada  
Retiros Obligatorios**

<b>CUADRO RECEPCION DE RETIROS OBLIGATORIOS</b>								
FECHA	SOLICITUD	# CEDULA	NOMBRE	FONDO	SUCURSAL	ESTADO	CONTROL CALIDAD	MOTIVO DEVOLUC
16/11/2006	159306	2-555-297	LOPEZ AGUIRRES AMPARO	FCL	AGUAS SACAS	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	152333	204510876	LUIS G. MAYORGA CASTRO	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	157947	1-84-13835	OLMAN AGUILAR ESPINOZA	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	DEVOLUC	FIRMA AFILIADO DIFERENTE
16/11/2006	157948	601650831	ANGELA GONZALEZ VENEGAS	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	DEVOLUC	FALTA FIRMA AFILIADO
16/11/2006	157954	205730003	VILLALOBOS VEGA LENIER	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	157955	601340384	SEGURA NARANJO JORGE	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	DEVOLUC	FALTA CARTA EMPRESA
16/11/2006	157945	1-284-950	GONZALEZ AMADOR RICARDO	FCL	ALAJUELA	INGRESADO	DEVOLUC	
16/11/2006	157613	9-107-394	GALARZA ARGUELLO MANUEL	FCL	CAÑA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	157612	17362128	BACA LUQUEZ MANUEL	FCL	CAÑA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	158767	5-130-307	CENTENO FAJARDO BAROLO	FCL	CARIARI	INGRESADO	DEVOLUC	FIRMA AFILIADO DIFERENTE
16/11/2006	158769	7-130-739	OBREGON CHAVARRIA KEYLOR	FCL	CARIARI	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	158770	5-329-548	GUADAMUZ GARCIA MILCIADES	FCL	CARIARI	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	153392	3-341-624	OLMAN R. MORALES CESPEDES	FCL	CARTAGO PERI.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	153393	3-296-565	RODOLFO CAMACHO SOLANO	ROPC	CARTAGO PERI.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	156608	3-398-511	JONATHAN ARAYA SANCHEZ	ROPC	CARTAGO.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	156611	3-288-474	HERIBERTO CESPEDES CALDERON	FCL	CARTAGO.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	156612	3-330-320	MONICA MONGE NAVARRO	FCL	CARTAGO	INGRESADO	DEVOLUC	FALTA CARTA EMPRESA
16/11/2006	156616	3-351-667	MARIA JIMENEZ AGUILAR	FCL	CARTAGO.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	156617	3-310-576	RICARDO FERNANDEZ AGUILAR	FCL	CARTAGO.	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	120040	1-373-342	NAVARRO ALVARADO JOSE RODOLFO	FCL	ESCAZU	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	89300	1 467 387	HILDA MAYRA LIZANO CASTILLO	FCL	GOICOECHEA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	154878	701110965	JACQUELINE BOX LOPEZ	FCL	LIMON	NO INGRESO	DEVOLUC	FALTA FIRMA AFILIADO
16/11/2006	155184	202080711	Rafael Cubero Moscoso	FCL	OROTINA	NO INGRESO	DEVOLUC	FALTA FIRMA AFILIADO
16/11/2006	155182	202811277	Mario gdo Quesada Arguedas	FCL	OROTINA	NO INGRESO	APROBADO	
16/11/2006	155185	603610789	Felix Rodriguez Mejias	FCL	OROTINA	NO INGRESO	APROBADO	
16/11/2006	155181	603490435	Karla V. Peraza Mena	FCL	OROTINA	INGRESADO	APROBADO	
16/11/2006	159306	2-555-297	AMPARO LOPEZ AGUIRRE	ROPC	SAN CARLOS	NO INGRESO	APROBADO	



ANEXO 5

**Boleta de Devolución de Documentación**



parciales, totales o de quinquenio, boletas de gestión y addemdun Debido al hecho de que ya había laborado en esta unidad, se me ha facilitado la elaboración de la misma, sin embargo en este punto destaco el apoyo que me han dado las compañeras de dicha unidad y también los del área de ingresos los cuales me han permitido entender la forma en que se revisan documentos tales como contratos voluntarios, los cuales desconocía la forma en que se realizaba su revisión hasta entonces.

El día 8 de marzo se realizó un borrador del procedimiento de Control de Calidad el cual fue revisado por el Supervisor de la empresa, el cual me recomendó que realizará ciertas modificaciones y que tomará como guía algunos puntos del procedimiento de pago de quinquenios.

Además, se me aconsejó realizar un manual de aceptación y rechazo para los diferentes documentos que se incluyen en los diversos contratos que revisa la unidad, sin embargo, los documentos que pude escanear salieron borrosos y la calidad de los mismos considero no era la mejor para realizar este trabajo, por tal motivo, lo que hice fue realizar una revisión detallada de cada documento, para que así se tenga claro cuales son los diferentes puntos en los cuales se tiene que tener cuidado a la hora de inspeccionarlos. Se tomó la decisión de empezar con el manual para los contratos obligatorios ya que los mismos son ciertamente más relevantes en estos momentos

Adjunto el borrador del procedimiento de control de calidad y el de revisión de contrato obligatorio:

Actividad N°	Responsable	Descripción
1	Cliente	El cliente se apersona a cualquiera de las Oficinas Sucursales o Periféricas del Banco Popular y expresa su intención de realizar algún trámite ante el Ejecutivo de Pensiones o el Encargado de Ventanilla respectivo.
2	Ejecutivos de Ventas/ Cajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Ejecutivo solicita al afiliado la cédula de identidad, pasaporte o carné de asegurado, si el trámite es un retiro se procede a consultar en la página Web de SICERE (<a href="http://www.sicere.sa">www.sicere.sa</a>) el cumplimiento del plazo de retiro</li> </ul>
3	Ejecutivos de Ventas/ Cajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reciben a las personas que deseen afiliarse a Popular Pensiones y se encargarán de llenar los formularios respectivos de una forma correcta, y adjuntará los documentos de respaldo que se requieran para este tipo de trámites tanto para fondos voluntarios u obligatorios.</li> <li>▪ Reciben a las personas que deseen realizar algún retiro y se encargarán de llenar los formularios respectivos de una forma correcta, y adjuntará los documentos de respaldo que se requieran para este tipo de trámites</li> </ul>
4	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe la documentación proveniente de las Sucursales y Periféricas</li> </ul>
5	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Separa los diferentes tipos de documentación de la siguiente forma: Solicitudes de Retiro, Retiros de Quinquenio, Contratos Voluntarios, Contratos Obligatorios, Ademdums, Boletas de Gestión y otra documentación</li> </ul>
6	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El oficial de la Unidad de Control de Calidad generará un cuadro de cierres diarios en la cual se deberá indicar la fecha de cierre, nombre del ejecutivo, tipo de documento, nombre de la sucursal. ( Anexo 1 )</li> </ul>
7	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El oficial de la Unidad de Control de Calidad entrega las solicitudes de retiros a los oficiales de retiros correspondientes.</li> </ul>
8	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El oficial de la Unidad de Control de Calidad hace revisión de las Solicitudes de Retiros Voluntario, corroborando la exactitud de la información general (nombre, cédula, número de contrato), concordancia de firmas (de Afiliado y de Ejecutivo), aplicación y exactitud de documentación adicional</li> </ul>

		(fotocopia de cedula al día y firma bien definida) y Definición de la forma de pago (tipo y cuenta ).
9	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El oficial de la Unidad de Control de Calidad hace revisión de las Solicitudes de afiliación, corroborando la exactitud de la información general (nombre, cédula, número de contrato), concordancia de firmas (de Afiliado y de Ejecutivo) y aplicación y exactitud de documentación adicional (fotocopia de cedula al día y firma bien definida, contrato, poder y constancia de dirección )</li> </ul>
10	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El oficial de la Unidad de Control de Calidad hace revisión de las Boletas de Gestión y addemdums</li> </ul>
11	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los documentos que presenten algún problema se clasifican por Ejecutivo y se procede a documentarlos. Para esto se utiliza la Hoja de Devolución de Documentación, que se presenta en el Anexo No.5, donde se indica el número de boleta, nombre del afiliado, tipo de documento y motivo de rechazo. ( Anexo 2 )</li> <li>▪ El oficial de la unidad de control de calidad generará un oficio para la debida devolución de los documentos al departamento de promoción y ventas.</li> <li>▪ El oficial de la unidad de control de calidad firma la hoja de devolución en el espacio Hecho por.</li> </ul>
12	Coordinador de Egresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisa las devoluciones y firma la hoja de devolución en el espacio Revisado por, hace entrega de oficio, hoja de devolución y documentos físicos al Jefe de Operaciones.</li> </ul>
13	Jefe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hace una ultima revisión de documentos antes de hacer el envío de los mismos al departamento de promoción y ventas.</li> </ul>
14	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los documentos que se encuentren en orden serán entregados a las áreas correspondientes solicitando los recibidos de los mismos.</li> </ul>
15	Oficial de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generará un informe de producción en el cuál se detalle el nombre del ejecutivo, fecha de cierre, cantidad de producción aceptada, cantidad de producción devuelta y el nombre de la sucursal ( Anexo 3)</li> </ul>

**ANEXO 1**

**Cuadro de Cierres Diarios**

OPERADORA DE PENSIONES DEL BANCO POPULAR			
CUADRO DE CIERRES DIARIOS			
FECHA	25/02/2008	SUCURSAL	NICOYA
FORMULARIO	NOMBRE AFILIADO		TIPO DOCUMENTO
1798	Arguedas Jimenez Rosa del C.		Voluntario
1799	Arguedas Jimenez Edgardo		Volunatio
1800	Vela Montero Ana Isabel		Obligatorio

## ANEXO 2

### Boleta de Devolución de Documentación





**ANEXO 3**  
**Informe de Producción Diario**



## **REVISION DE UNA BOLETA CONTRATO OBLIGATORIO**

El contrato debe de incluir los siguientes documentos

- 1) Formulario Solicitud de afiliación
- 2) Copia de documento de identidad
- 3) Solicitud de traslado
- 4) Poder

### **1) FORMULARIO DE SOLICITUD DE AFILIACION**

Este documento deberá contener la siguiente información, la cual deberá ser clara y legible

- a) n° de formulario
- b) firma y credencial del ejecutivo
- c) nombre y apellido de afiliado
- d) tipo de documento de identidad
- e) número de cedula del afiliado
- f) genero
- g) nacionalidad
- h) dirección exacta de residencia
- i) dirección de patrono
- j) actividad económica
- k) naturaleza de negocio
- l) nombre de la compañía en la que el afiliado labora
- m) numero patronal\*
- n) cuadro de perfil de cliente
- o) firma del afiliado en fondos
- p) n° cedula de beneficiario ( si aplicase)
- q) nombre de beneficiario ( si aplicase)
- r) porcentaje de repartición para beneficiarios ( si aplicase)
- s) fecha de nacimiento
- t) estado civil
- u) lugar de nacimiento
- v) Fecha de afiliación
- w) teléfono de afiliado y empresa
- x) origen de los fondos
- y) puesto que desempeña en la empresa
- z) ingreso promedio

\* No aplica para afiliación nueva



OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS  
DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL S.A.  
Línea gratuita: 800-2470111 • Teléfono: 261-8920 • Fax: 262-7670 • Correo electrónico: popular\_pensiones@bep.ec

FORMULARIO No. **A06-07027364**

Nombre: **LUIS ANGELO** SOLICITUD DE AFILIACION

**C** → Primer Apellido: **CHAVES**  
Segundo Apellido: **SALAS**  
Sexo:  F  M

**D** → Tipo Documento de Identificación:  Cédula Identidad  Permiso del PANI  Cédula residencia  Permiso de trabajo extranjero  Pasaporte **CCSS**

**E** → Fecha de Nacimiento (dd-mm-aaaa): **02-06-45-0026**

**S** → Nacionalidad:  CRC  OTRA **G 188** Estado Civil:  S Soltero (a)  D Divorciado (a)  U Unión Libre (a)  C Casado (a)  V Viudo (a)  J Separado (a) Judicial

**U** → Lugar de Nacimiento: **QUESADA SANCARIOS** Provincia: **ALAJUELA** Nombre del Cantón: **SANCARIOS** Código Cantón: **10**  
Nombre del Distrito: **PAIMERA** Código Distrito: **09**

**W** → Dirección Electrónica: **SA FRANCISCO PAIMERA 600MTS AL SUR SUPERMERCADO SAU**  
Teléfono Casa: **474-7194** Teléfono Celular: **868-2057** Teléfono Trabajo: **474-8101** Número Fax: **NA**

**X** → Dirección Electrónica: **NA** Número Apartado Postal: **NA**  
Envío de Correspondencia:  Domicilio  Apdo. postal  Correo Electrónico  Empresa  
Ingreso Promedio:  \$1,000.00 a \$1,500.000.00  \$1,500.001.00 a \$2,000.000.00  \$2,000.001.00 a \$2,500.000.00  \$2,500.001.00 a \$3,000.000.00  \$3,000.000.00 en adelante

**X** → Origen de Fondos:  Salario  Otro Específico: **SOLDADOR** Puesto que desempeña en la empresa: **SOLDADOR**

**DATOS DE IDENTIFICACION DE ACUERDO A LA ORDEN PATRONAL**  
Nombre: **LUIS ANGELO** Primer Apellido: **CHAVES** Segundo Apellido: **SALAS**

**L** → Nombre o Razón Social de la empresa: **CITRONOVA**  
Número Teléfono: **474-8101** Número Fax: **NA** Número Apartado Postal: **NA**

**M** → Número Patronal: **203101137100001001** Dirección Electrónica: **NA**

**J** → Actividad Económica:  Industria  Banca  Agricultura  Salud  Comercio  Gobierno  Servicios  Otros  
Naturaleza del Negocio (detalle con base al punto anterior): **ELABORACION JUGOS CITRICOS**

**DIRECCION DE LA EMPRESA (PROVINCIA)**:  San José  Alajuela  Cartago  Limón  Heredia  Guanacaste  Puntarenas  
Nombre del Cantón: **SANCARIOS** Código Cantón: **10**  
Nombre del Distrito: **AGUAS ZARCAS** Código Distrito: **04**

**I** → Detalle: **CERRO CORTEZ 200 METROS NORTE GASOLINERA**

Los fondos que depositarán el presente contrato son producto de lo establecido en los artículos 3 y 13 de la Ley de Protección al Trabajador.  
El afiliado declara bajo fe de juramento que todo lo expresado anteriormente corresponde a datos fidedignos, aptos para ser tomados en cuenta y se compromete a informar a la Operadora, en un plazo no mayor a 30 días naturales, de cualquier modificación de la información suministrada, caso contrario la Operadora podrá tomar las medidas que considere conveniente.  
SEÑOR TRABAJADOR: RECUERDE QUE LA LEY No. 7361 LE PERMITE SELECCIONAR UNO DE LOS REGIMENES AUTORIZADOS PARA QUE ADMITIR SU FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL Y OTRA LEY EN LA PARA LA ADMINISTRACION DEL REGIMEN PARA TRABAJADORES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS.

**FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL**  
Autorizo la afiliación a esta entidad autorizada para que administre mis recursos correspondientes al fondo de capitalización laboral.  
**F.C.L.** **R.O.P.C.**  
**REGIMEN OBLIGATORIO PENSION COMPLEMENTARIA**  
Autorizo la afiliación a esta entidad autorizada para que administre mis recursos correspondientes al régimen obligatorio de pensión complementaria.

**DATOS DE BENEFICIARIOS**  
Si en caso de mi muerte no aplica beneficiario de acuerdo a lo que indica el reglamento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS designado, para esos efectos a los siguientes beneficiarios:

Número de identificación	Nombre y Apellidos	Porcentaje
<b>U A</b>	<b>NA</b>	
<b>NA</b>	<b>NA</b>	
<b>NA</b>	<b>NA</b>	

**V** → Fecha afiliación (dd-mm-aaaa): **18-02-2008** Credencial Promotor: **02343**  
El suscrito Promotor o responsable declara que todos los datos consignados en este formulario de afiliación son ciertos y fueron por él verificados.

Variable	Valor
Tipo de plan de pensión (FCL y ROPC es 0.5)	<b>05</b>
Actividad económica	<b>1</b>
Fuente de ingreso o origen de los fondos	<b>1</b>
Ingresos mensuales del cliente	<b>1</b>
Perfil de utilización de las cuentas	<b>1</b>
Valor promedio variables	<b>1</b>
Tipo de Perfil del cliente	<b>BAJO</b>



### 3) DE SOLICITUD DE TRASLADO

Este documento deberá contener la siguiente información, la cual deberá ser clara y legible:

- A) N° de formulario
- B) tipo de documento de identificación
- C) genero de afiliado
- D) nombre de afiliado
- E) número de identificación
- F) dirección exacta de afiliado
- G) teléfono de residencia y patrono
- H) numero patronal
- I) nombre de patrono
- J) dirección de patrono
- K) fecha de tramite
- L) situación actual
- M) firma de afiliado



SOLICITUD TRASLADO DE ENTIDAD AUTORIZADA

Tipo de Documento de Identificación:

B →  Cédula de Identidad  Seguro Social (solo extranjeros) Sexo: M  F  ← C

Datos del Afiliado:

D → Nombre Completo: Luis Angel Chaves Salas

Primer Apellido: Chaves

Segundo Apellido: Salas

E → Número de Identificación: 2-645-026

F → Dirección Residencia: Son Carlos Son Francisco de la

Palmera 600 Metros al Sur Del Supermercado

G → Teléfono No. 4747194 Celular No. 8682057 Fax No. \_\_\_\_\_

Dirección Electrónica: NA

Apartado Postal: NA

Datos del Patrono

H → Número Patronal: 203101137100001001 Tel. No. 47481-01

I → Nombre del Patrono: CITRONOVA

J → Dirección del Patrono: 5m Carlos Aguirre Zuloaga con Carlos

K → Fecha del Trámite: 18-02-2008 200 metros al norte

de la Gasolinera

SITUACIÓN ACTUAL CON LA OPERADORA

L → FCL:  CCSS ROPC:  Popular Pensiones

OPERADORA SELECCIONADA

FCL: : POPULAR PENSIONES ROPC:  POPULAR PENSIONES

M → X Luis Angel Chaves S.  
Nombre y firma del Afiliado

\_\_\_\_\_  
Firma del Funcionario

Hora: 3:00PM

Sello CCSS

SEÑOR TRABAJADOR: RECUERDE QUE LA LEY NUMERO 7983 LE PERMITE ESCOGER UNA ENTIDAD AUTORIZADA PARA QUE ADMINISTRE SU FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL Y OTRA DISTINTA PARA LA ADMINISTRACION DEL REGIMEN OBLIGATORIO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS.

AUTORIZO A LA C.C.S.S. A SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN A LAS OPERADORAS INVOLUCRADAS EN LA PRESENTE GESTIÓN, A EFECTOS DE CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY 7983.



4) PODER

OTORGAMIENTO DE PODER ESPECIALISIMO PARA SOLICITAR, TRAMITAR Y GESTIONAR ANTE EL SICERE Y DEMAS ENTIDADES RELACIONADAS EL TRASLADO ENTRE OPERADORAS EN VIRTUD DE LA LIBRE TRANSFERENCIA QUE GARANTIZA LA LEY 7983

YO Luis Angel Chaves Solera Mayor, costarricense  
Soltava, Céd. # 2-645-026 vecino de San Carlos  
(Indicar cualidades completas), en razón de no poder presentarme en forma directa a realizar los tramites y gestiones que se detallan otorgo en forma expresa e irrevocable, de conformidad con lo establecido en los artículos mil doscientos cincuenta y uno siguientes y concordantes del Código Civil, los siguientes poderes especialísimos que se dará a: \_\_\_\_\_

A. Para que el Apoderado en mi representación se apersona ante las entidades relacionadas y en forma particular ante las oficinas que tenga a bien establecer el **SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACION (SICERE)** de La Caja Costarricense del Seguro Social, de conformidad con lo establecido en los artículos diez y cincuenta y seis de la Ley siete mil novecientos ochenta y tres y ciento dos siguientes y concordantes de su respectivo Reglamento, así como de lo establecido en su documento denominado **"PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE AFILIADOS ENTRE ENTIDADES AUTORIZADAS"**, a solicitar el traslado de la totalidad de los recursos que se encuentren a mi nombre en la Operadora CCSS OPC bajo el contrato número \_\_\_\_\_ a la **OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL SOCIEDAD ANONIMA**, domiciliada en Heredia frente a la fosforera, cédula jurídica número uno-dos cinco tres cinco cero dos. B. Para que tramite y o gestione ante el **SICERE** la efectiva materialización del traslado de recursos a que se refiere el punto A, pudiendo para tal efecto suscribir los documentos que fueren necesarios de acuerdo a los requerimientos de las oficinas tramitadoras. El suscrito deja claramente establecido que los poderes especialísimos otorgados al mandatario lo autorizan a realizar todas y cada una de las gestiones necesarias, que tengan por objeto para materializar en el momento oportuno y de acuerdo con los requerimientos legales y reglamentos aplicables, el traslado efectivo de los recursos dados arriba de tal forma que se me acredite finalmente como afiliado de la **OPERADORA DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS DEL BANCO POPULAR S.A.** Plazo del mandato: Este poder se extenderá en el tiempo hasta que efectivamente y de acuerdo con la ley el apoderado este en condiciones de ejecutar a derecho el mandato recibido por parte del suscrito y mientras se encuentre pendiente el traspaso de recursos a que se hizo referencia antes. Autorización para protocolizar: Autorizo en forma expresa al apoderado a presentarse ante el notario publico que le determine, con el fin de solicitar la protocolización del presente contrato en su totalidad. Este poder es de carácter gratuito. Es todo. En fe de lo anterior y ratificado lo dicho firmo en HEREDIA a las 3:00 p.m. horas del día 18-02 del 2008

x Luis Angel Chaves S. ced # 2-645-026  
Firma y Numero de cédula del Afiliado

Testigo: \_\_\_\_\_  
Cédula: \_\_\_\_\_

Testigo: \_\_\_\_\_  
Cédula: \_\_\_\_\_

## CONCLUSIONES DEL TRABAJO

La realización de este proyecto de práctica profesional me ha permitido comprender muchas de las diversas tareas realizadas dentro de mi empresa, las cuales no me eran posibles entender ya que las funciones que debo cumplir a diario no me permitían acercarme más a estas otras áreas de trabajo.

Un punto importante es el hecho de que el presente trabajo me ha permitido demostrarle a los superiores una serie de capacidades que los mismos desconocían de mí, no solo en departamento mío, ya que en el mes de Abril la Unidad de Control de Calidad, la cual fue una de las áreas en las que enfoqué mi trabajo, paso a ser parte del departamento de promoción y ventas, por tal motivo he tenido que realizar un acercamiento a dicho departamento.

Otro asunto significativo de este trabajo fue el de entender el hecho de que el papel aguanta todo lo que le pongan, pero que a la hora de implementar algo se necesita la aceptación de diferentes elementos para que tales ideas sean provechosas no solo para una persona, llámese jefe o coordinador, sino para toda la empresa en sí.

