

---

## AGENCIA CURRIDABAT

**ACU-1879-2013**

23 de agosto de 2013

**MBA. Dannia Villegas Aragón, Directora**

**Dirección Regional Central**

Estimada señora:

De conformidad con la circular DIRCH-C-005-2013 del 06 de marzo del 2013, emitida por la Dirección de Capital Humano, adjunto Informe de Final de Gestión de la Agencia de Curridabat correspondiente al período entre el 08 de setiembre de 2010 y el 07 de agosto de 2013.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según directriz D-1-2005-CO-DFOE, "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión", publicada en la Gaceta N°131 del 07 de julio del 2005 y el procedimiento "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión" de abril de 2013; además, se mencionan aspectos considerados relevantes en el período indicado relacionados con el negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

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

Atentamente,

---

**Lic. William Chaves Gutiérrez**

**Jefe de Agencia**

cc: Física y Magnética  
MBA Maritza Fuentes Salas, Directora, Dirección de Capital Humano  
Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe, Área Banca Fácil  
Licda. Ingrid Sanabria Céspedes, Jefe de Agencia, Agencia Curridabat

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

---

## a. Presentación

### Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión, publicada en la Gaceta N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de la Agencia de Curridabat es el comprendido entre el 08 de setiembre de 2010 y el 07 de agosto de 2013, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en dicho período.

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

1. Colocación
2. Captación
3. Morosidad
4. Integración de clientes
5. Estrategias de negocios

Se mencionan los principales planes de trabajo con respecto a la promoción de los productos del Banco en relación a la zona de influencia.

Con respecto al Control Interno, se consideran los aspectos de mayor importancia en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan a su fortalecimiento. Referente a la aplicación de la Ley 8204, su reglamento y normativa conexas, se detallan las principales acciones y alcances para la prevención de la legitimación de capitales y la confección de la Política Conozca su Cliente.

#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

---

## **b. Resultados de la Gestión**

### **1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Agencia de Curridabat**

El pilar de esta dependencia ha sido promover la comunicación individual y grupal con los funcionarios ejercitando los canales de información, para analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios. Se programaron reuniones periódicas con el objetivo de mantener un mismo criterio en la aplicación de los planes estratégicos, tanto para la colocación de productos como para la captación de recursos, y a su vez garantizando los conocimientos necesarios para el negocio bancario y un propicio ambiente de trabajo.

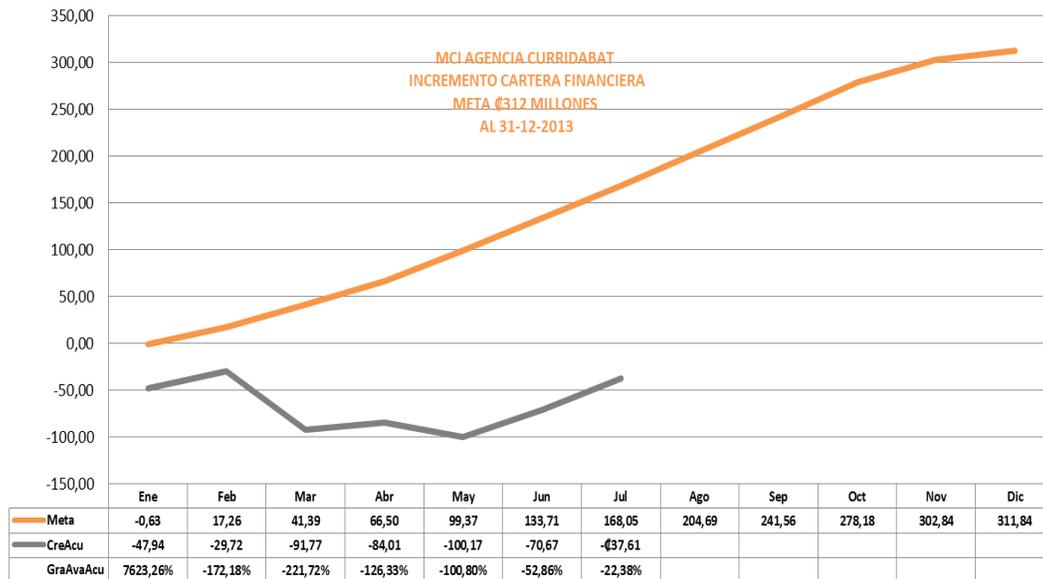
A continuación se detallan los resultados obtenidos por la Agencia referente a las Metas Crucialmente Importantes al 07 de agosto de 2013.

- **Cartera Financiera**

La cartera de crédito financiera, fiduciaria e hipotecaria, muestra un saldo acumulado de ₡5.091,87 millones al cierre de julio 2013 y un crecimiento neto de -₡37,61 millones durante el 2013. Comportamiento que se ha presentado desde hace más de dos años en el desarrollo de la composición de la cartera, donde en los primeros meses de observan fuertes decrecimientos o crecimientos mínimos por el alto volumen de cancelaciones naturales por plazo, sin embargo ha sido también constante recuperar el saldo meta en los últimos meses del año.

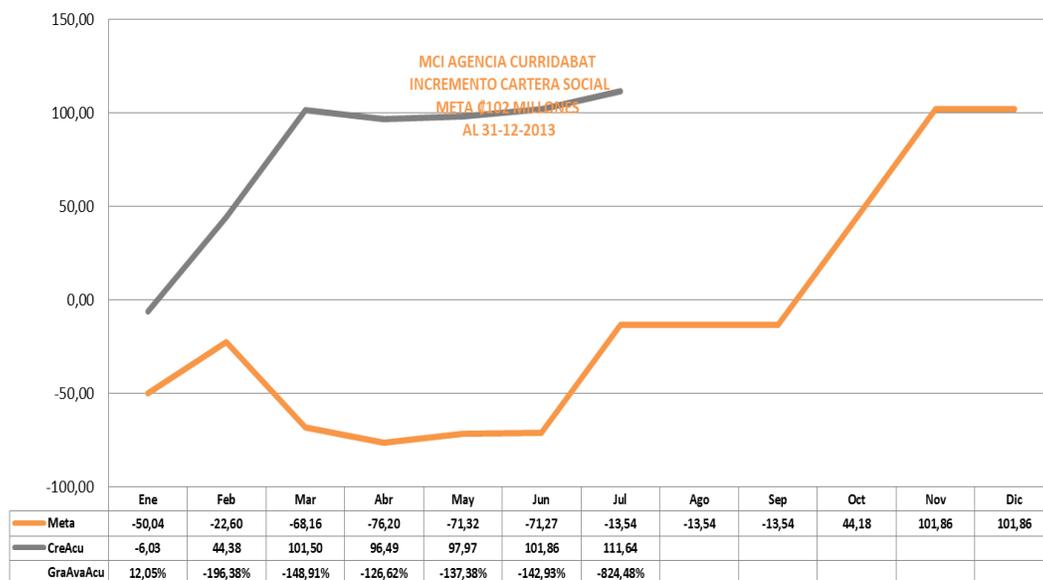
#### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.



- **Cartera Social**

La cartera social, compuesta en mayor proporción por créditos de vivienda, ha mantenido un comportamiento positivo y creciente durante el periodo comprendido, al cierre de julio 2013 muestra un saldo acumulado de  $\text{€}3.203,93$  millones y un crecimiento neto de  $\text{€}111,64$  millones durante el 2013.



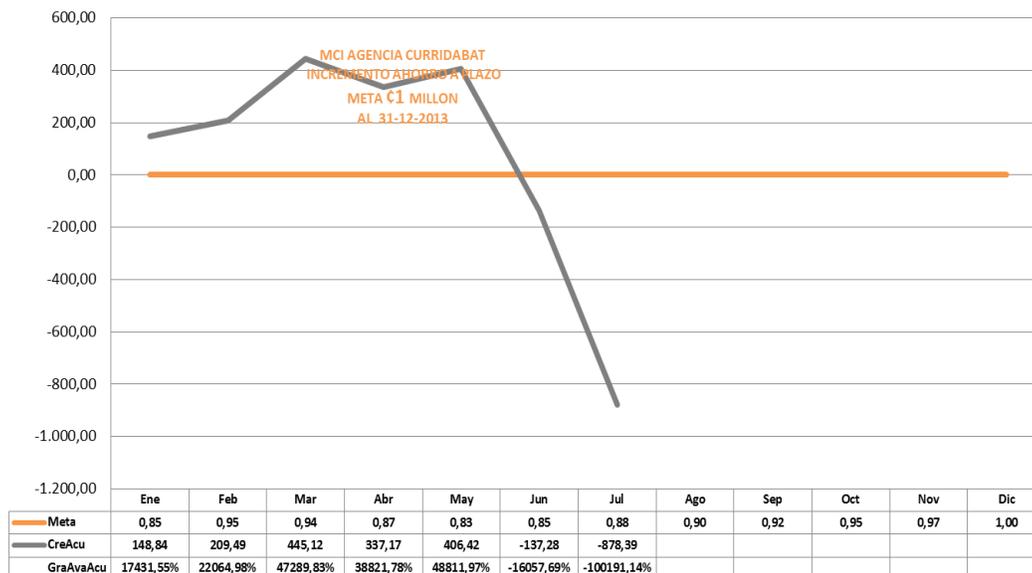
**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

De igual forma que en años anteriores, se realizó una actividad con desarrolladores de proyectos ubicados en la zona de influencia, con la cual se pretendió crear un vínculo de negocios para darles una inclinación de preferencia con respecto a su asesoría para los potenciales clientes. Como gancho de atracción se les ofreció realizar avalúos genéricos a cada proyecto y se recalcó el compromiso de gestionarles cada una de las soluciones de vivienda en plazos no mayores a dos semanas.

- **Cartera Captación a Plazo**

Al cierre de julio 2013 se cuenta con un saldo en la cartera de Ahorro a Plazo de ₡5.894,85 millones, un crecimiento acumulado de -₡855,53 millones. Circunstancialmente para el mes de julio de 2013 la medición no resulta favorable, cuando históricamente siempre ha presentado saldo con crecimientos positivos sobre la meta asignada. Aplicando la estrategia se coordina y gestiona el seguimiento de los clientes BP Global y Élite, en conjunto con los ejecutivos de esa Unidad. Se efectuaron eventos para los clientes de BP Global en los que se contaba con la exposición sobre los resultados del BP, temas de actualidad económica y las generalidades específicas del producto y sus prospectos de inversión en conjunto con el servicio que se brinda.



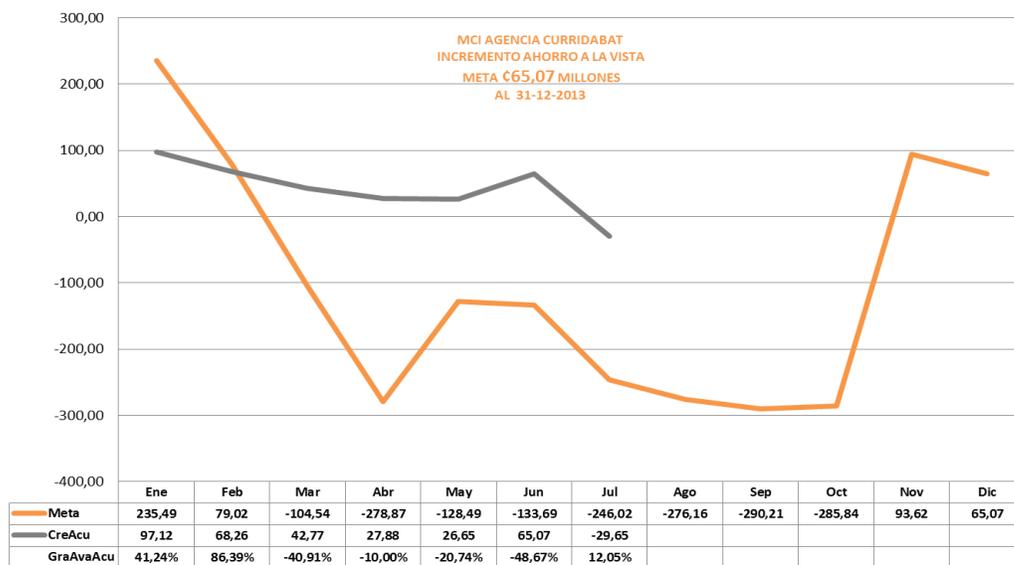
**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

- **Cartera Captación a la Vista**

Al cierre de julio 2013 se cuenta con un saldo en la cartera de Ahorro a Plazo de  $\text{¢}437,58$  millones, un crecimiento acumulado de  $\text{¢}29,65$  millones. Aunque el valor es negativo, está muy por encima de la meta mensual de acuerdo con la estacionalidad de la meta anual.

En la cartera de Ahorro Voluntario se trabajó con las bases de datos para aperturar cuentas y mantener los saldos de Ahorro a la Vista.



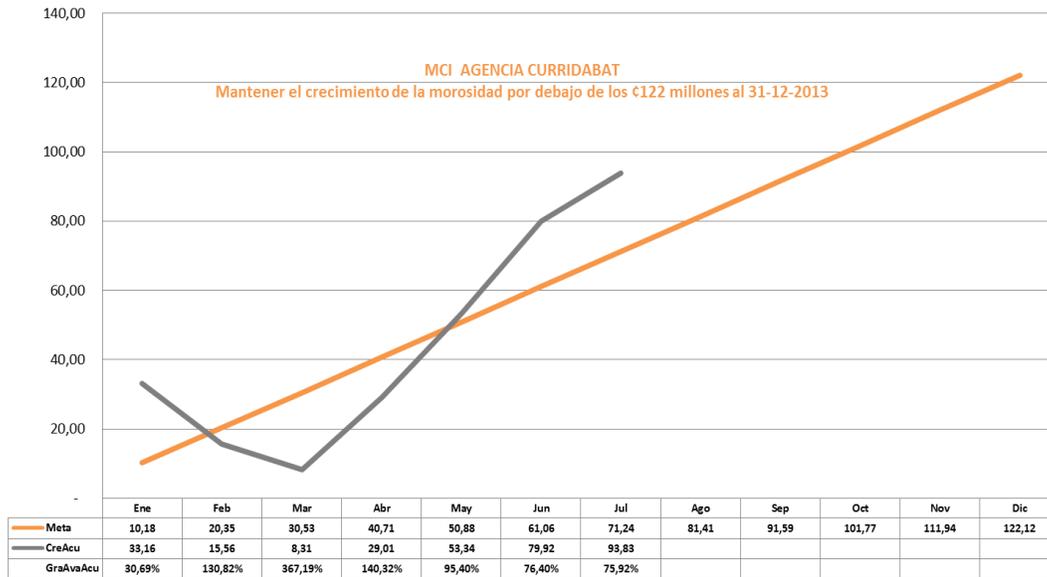
- **Cartera Morosidad**

La cartera morosa, compuesta en mayor proporción por créditos fiduciarios, ha mantenido un comportamiento creciente durante los últimos meses, al cierre de julio 2013 muestra un crecimiento acumulado de  $\text{¢}93.831.634$  millones, inferior a la meta anual.

Cabe mencionar que el proceso de compulsa se realiza desde 30 días de atraso a todas las operaciones, sin distinción de montos.

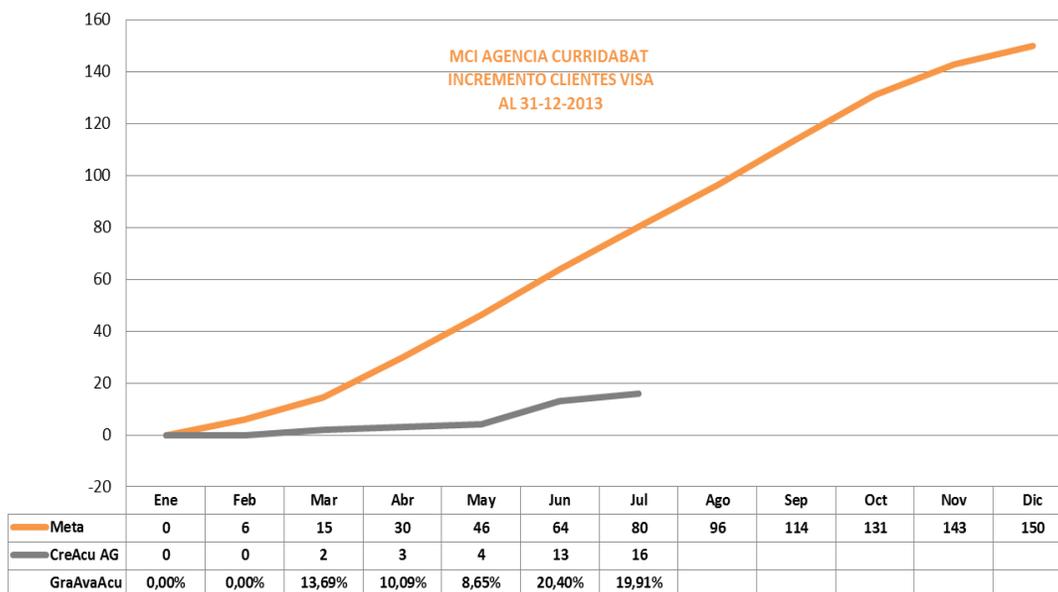
**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.



- **Colocación Tarjeta de Crédito**

La colocación de Tarjetas de Crédito Visa, ha mantenido un comportamiento discreto durante el periodo 2013, al cierre de julio 2013 muestra un saldo acumulado de 16 clientes aprobados.

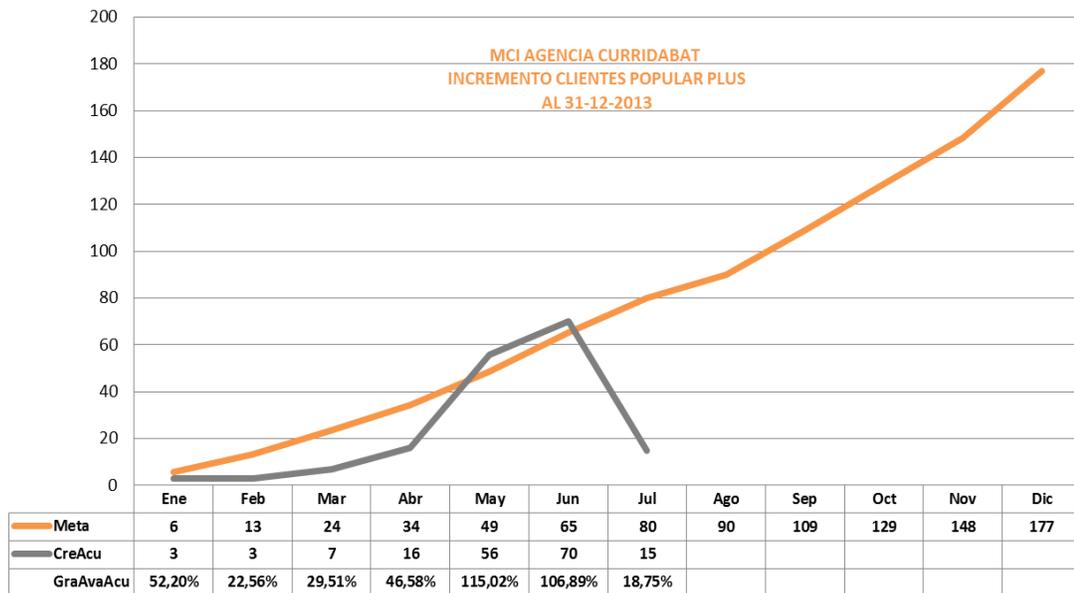


**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

- Afiliación Clientes al PAS**

La afiliación al Pago Automático de Salarios ha mantenido un comportamiento fluctuante durante el periodo 2013, al cierre de julio 2013 muestra un saldo acumulado de 15 clientes trasladados, sin embargo la métrica de medición ha sido modificada reflejando el efecto en los logros mensuales para esta meta.

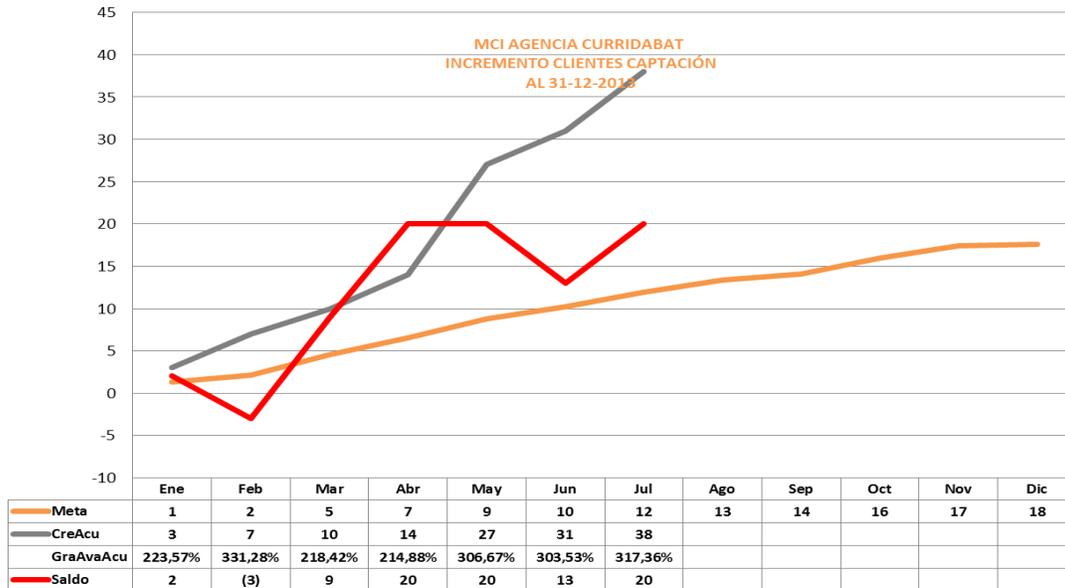


- Cartera de clientes de Ahorro a Plazo**

La cartera de clientes de Ahorro a Plazo ha mantenido un comportamiento creciente durante el periodo 2013, al cierre de julio 2013 muestra un saldo acumulado de 38 clientes nuevos, en su mayoría responde a cliente del segmento Popular. Los casos de clientes en los segmentos Élite y BPGlobal están plenamente identificados y se les brinda una atención personalizada, de la misma manera que se realizaron las negociaciones para atraer las inversiones.

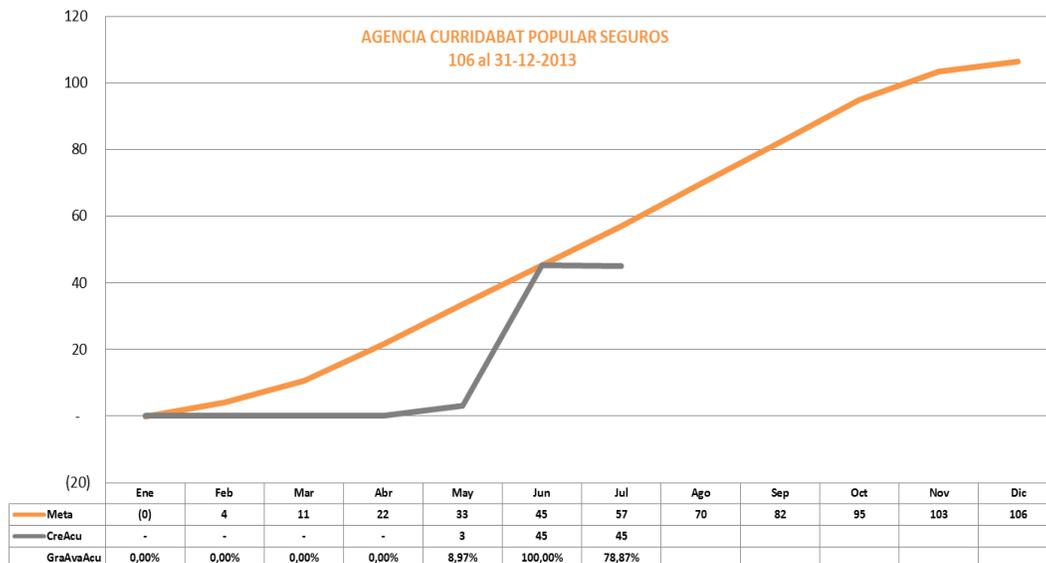
**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.



- Colocación de Seguros**

La colocación de Seguros por medio de la Comercializadora Popular Seguros ha sido estacional, por lo que se procedió a revisar el proceso de venta para focalizar la gestión por medio de la colocación de créditos, a cierre de julio de 2013 se lograron 45 seguros vendidos, cumpliendo con la meta estacional.



**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

## 2. Cambios habidos en el entorno de la Agencia de Curridabat

En general no se suscitó cambio alguno que afectara considerablemente el entorno del centro de negocios a nivel de normativa interna como externa. Sin embargo se continuó con el mismo trabajo de prioridad institucional relacionado a la actualización de los formularios de la Política Conozca a su Cliente en apego a la Ley 8204, así como de atención y cumplimiento de las Metas Crucialmente Importantes que se asignaron.

El principal cambio a lo interno se dio en la mejora del clima organizacional de la oficina, logrando un ambiente óptimo para el desarrollo de buenas prácticas laborales.

## 3. Estado de la auto-evaluación del sistema de control interno de la Agencia de Curridabat

Se advierte poner en práctica un plan de acción a lo interno para corregir medidas que se han afectado por el mal desempeño de las funciones en el Área de Crédito, mayormente, concernientes a la inclusión, formalización y seguimiento de las operaciones crediticias. Este plan de acción debe además de contemplar la corrección de la medida relacionada con el seguimiento al inventario de activos y se posterior asignación a los funcionarios del centro de negocios.

En cuanto a lo mencionado se detalla los resultados durante el período en ejercicio:

| Jefe de la Oficina                        | Rubro Evaluado             | Fecha de Evaluac. | Universe de Medidas | Valuable Puntos | Universe en Riesgo Medidas | Puntos | % Riesgo | Variación |     |
|---|----------------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------|----------|-----------|-----|
| <b>Oficina : 40 Periférica Curridabat</b> |                            |                   |                     |                 |                            |        |          |           |     |
| 70880751                                  | ROJAS CALDERON JUAN JOSE   | 5                 | 03/04/2006          | 101             | 4,360                      | 9      | 451      | 10        | 0   |
| 70880751                                  | ROJAS CALDERON JUAN JOSE   | 5                 | 14/05/2007          | 142             | 8,112                      | 9      | 491      | 6         | - 4 |
| 70880751                                  | ROJAS CALDERON JUAN JOSE   | 5                 | 03/03/2008          | 123             | 6,890                      | 13     | 719      | 10        | 4   |
| 70880751                                  | ROJAS CALDERON JUAN JOSE   | 5                 | 21/05/2009          | 143             | 8,164                      | 14     | 741      | 9         | - 1 |
| 70880751                                  | ROJAS CALDERON JUAN JOSE   | 5                 | 22/04/2010          | 131             | 7,637                      | 13     | 893      | 12        | 3   |
| 101000975                                 | CHAVES GUTIERREZ WILLIAM A | 5                 | 28/01/2011          | 141             | 8,038                      | 19     | 1,168    | 15        | 3   |
| 101000975                                 | CHAVES GUTIERREZ WILLIAM A | 5                 | 16/04/2012          | 117             | 7,176                      | 14     | 985      | 14        | 0   |
| 101000975                                 | CHAVES GUTIERREZ WILLIAM A | 5                 | 16/04/2012          | 117             | 7,176                      | 14     | 985      | 14        | 0   |
| 101000975                                 | CHAVES GUTIERREZ WILLIAM A | 5                 | 07/02/2013          | 112             | 7,023                      | 11     | 611      | 9         | - 5 |

### INFORMACION CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Se detalla el resultado de la última revisión, realizada en febrero del 2013:

Oficina: Periférica Curridabat

| Número de Módulo | Nombre del Módulo                                  | Grado de Participación        |                               | Diferencia |
|------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|------------|
|                  |  | Evaluación 1                  | Evaluación 2                  |            |
|                  |  | Rubro: 5<br>Fecha: 07/02/2013 | Rubro: 5<br>Fecha: 16/04/2012 |            |
| 1                | ASPECTOS GENERALES                                 | 0.59                          | 0.57                          | 0.02       |
| 2                | SEGURIDAD FISICA Y LOGICA                          | 0.93                          | 1.79                          | - 0.86     |
| 3                | EFFECTIVO Y VALORES                                | 2.59                          | 0.80                          | 1.79       |
| 6                | AHORRO VOLUNTARIO Y PROGRAMADO                     | 0.00                          | 1.42                          | - 1.42     |
| 8                | CANJE  | 0.00                          | 0.90                          | - 0.90     |
| J                | APROBACION, FORMALIZACION Y SEGUIMIENTO AL CREDITO | 4.89                          | 5.69                          | - 0.80     |
| 16               | SERVICIO AL CLIENTE                                | 0.00                          | 2.84                          | - 2.84     |
|                  |  | 9                             | 14                            | - 5        |

- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Agencia de Curridabat, al menos durante el último año.

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 Contraloría de Servicios y de la Unidad Técnica de la Gestión.

Además se realizan reuniones con el personal, con sus respectivas minutas, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones de la oficina, y/o aplicaciones de Auditoría Interna, y sus recomendaciones.

Por parte del CSF del Este, el Oficial de Control Interno realiza visitas periódicas a las oficinas adscritas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

Referente a la Ley 8204, se programó un archivo digital que permite llevar el control de los formularios ingresados para satisfacer las consultas o documentación solicitada por la Oficialía de Cumplimiento.

#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

---

5. Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación de la Agencia de Curridabat

Acorde al Plan de Negocios se dieron acercamientos con las principales instituciones públicas y privadas en la zona de afluencia en la promoción de los productos de colocación y captación.

Se logra aplicar la estrategia y orientación establecidas por la Gerencia General y el Proceso de Gestión Cobratoria y en coordinación con la Dirección Regional Central en cuanto a la estructura de cobro y forma de trabajo para minimizar el impacto de morosidad y cobro judicial durante el período.

6. Estado de los proyectos más relevantes de la Agencia de Curridabat

Como plan de mejora se considera darle continuidad y fortaleza a los Planes de Acción para mitigar los errores en los Formularios de la Política Conozca a su Cliente en apego a la Ley 8204 y su normativa conexas. Así como el debido seguimiento al Plan Remedial a implementar para subsanar las medidas de Control Interno y Riesgo Operativo, según la evaluación vigente.

7. Administración de los recursos financieros de la Agencia de Curridabat

Se procedió a formular el Presupuesto Anual Operativo para los años de gestión, según lo establecido el Área de Presupuesto, esto para lograr las labores de operación normal del centro de negocios. El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta institucional SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto.

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas al tema de contención del gasto, establecido por la Gerencia General Corporativa e implementándose una serie de acciones con el fin de contribuir en la disminución del gasto.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

---

8. Sugerencias para la buena marcha de la Agencia de Curridabat

Se sugiere continuar con la gestión para ser provistos del personal necesario con el objetivo de dar un mejor servicio acorde con las metas asignadas. Así como brindar el debido seguimiento a las correcciones de las medidas de Control Interno y Riesgo Operativo que se deben subsanar.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad de la Agencia de Curridabat

Gestionar lo que corresponda con la finalidad de aumentar el espacio físico de las instalaciones, o en su defecto, lograr un mejor aprovechamiento del espacio interno para destinarlo a resguardar los documentos internos.

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

Al día del traslado no existe disposición por cumplir para dicho ente contralor.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración

No existen disposiciones o recomendaciones emitidas por algún otro ente u órgano de control externo.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el Área Administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.