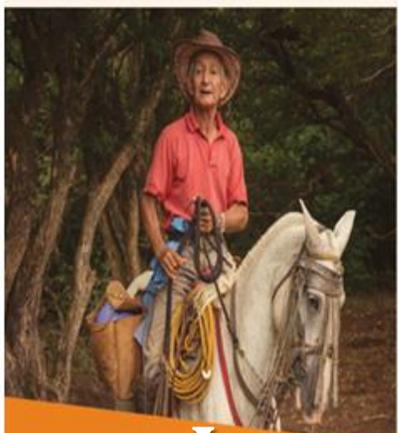


ÁREA PRESUPUESTO



**INFORME RESULTADOS
PLAN ANUAL OPERATIVO
Al 31 de diciembre 2018**

1. EVALUACIÓN PAO

1. La evaluación del Plan Anual Operativo 2018 con corte al 31 de diciembre de 2018 **mostró un cumplimiento del 89,88%**.

RESUMEN DE CALIFICACIONES PAO - PERIODO: 2018 AL II SEMESTRE							
EN MILLONES DE COLONES							
Programa	Presupuesto Colones	Egresos Colones	% Ejecución	Total Metas Evaluadas	% Trimestre	% Avance Anual Esperado	% Avance Anual Alcanzado
Total Programa 100	268.465	196.876	73,33	622	99,03	100,00	97,83
Total Programa 200	159.649	154.486	96,77	1033	90,63	100,00	73,87
Total Programa 300	1.970	545	27,64	10	99,18	100	97,93
Total	430.085	351.906	81,82	1.665	96,28	100,00	89,88

Nota: el presupuesto indicado en la tabla incluye cuentas especiales y el egreso solo incluye el gasto devengado (no incluye los compromisos administrativos y legales)

2. El aporte de las metas PAO a la situación Económica, Social y Ambiental, es el siguiente:

- Se realizó la capacitación en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo al 100% de los funcionarios activos del Banco.
- Se ejecutan los patrocinios programados: Se aprobaron 24 patrocinios, entre ellos Maratón San José 2018, Reconocimiento a las buenas prácticas “Juntos somos Coopesantos”, Día de la Persona Negra y Afrocostarricense, entre otros.
- Se presentó propuesta de metodología para evaluación de la asignación del presupuesto de mercadeo por líneas de productos y segmentos.
- Se remitió informe de avance en la implementación del módulo de calidad de datos al Comité Asesor de la Ley 8204.
- Se elaboró análisis del estudio de imagen 2018: Se propuso un modelo para determinar la meta de recordación de marca del Banco y se brindó soporte de análisis de datos para la ejecución del programa promocional millonario por un año.
- Se realizaron actividades culturales, como noche de cuentacuentos, exposiciones de pinturas, entre otros.
- Se gestionaron más de 300 notas positivas con los medios de comunicación.
- Se logró un cumplimiento del 100% en las revisiones de avance de los informes correspondientes a los BP Totales inscritos para la obtención del Galardón Bandera Azul Ecológica cumpliendo la meta en un 100%.
- Se cumple con el Monitoreo y Seguimiento a los BP Totales del Modelo de Atención Persona Adulta Mayor (MAPAM).
- Se realizó el Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero 2017, en formato Word considerando algunos indicadores de la metodología Global Reporting Initiative, (GRI) mismo que fue incorporado en el Sitio Web del Global Reporting Initiative, conforme al acuerdo #10 de la sesión 5 del Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es de Uso 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 atendieron todas las tareas asignadas desde el Equipo de trabajo de Educación y Rescate Financiero al Personal, cumpliendo con el cronograma de trabajo definido desde el marco del Programa de Educación Financiera.
- En materia de gestión ambiental se logró cumplir el 100% del programa, con el desarrollo de actividades de comunicación y sensibilización, capacitación virtual, apoyo a programas de voluntariado, así como promoción del teletrabajo, entre otros.
- Con respecto a las acciones de sostenibilidad, se realizaron las siguientes:
 1. Taller de servicio al cliente para las personas adultas mayores.
 2. Se promovieron comunicados y campañas de sensibilización sobre inserción laboral, discapacidad, gestión ética, derechos humanos (prevención de acoso laboral y sexual), género y otros de naturaleza similar.
- Se cumplió con las acciones correspondientes a los programas de Bandera Azul y Educación Financiera en estudios de liquidez, contratación de servicios especiales en trabajo social.
- En referente a salud integral, se logró cumplir con el cronograma de chats de medicina preventiva con oferta de servicios médicos de forma mensual, se realizó la vacunación masiva contra la influenza) y se realizaron giras y campañas de salud preventiva. Se realizó el concurso "Deje y Gana" para dejar la adicción al cigarrillo en el cual el Banco ganó el Galardón de Oro.
- Se realizó una feria de empleo con el fin de recibir currículos de personas con discapacidad.
- En cuanto a género, se realizaron dos talleres de corresponsabilidad familiar, uno de empoderamiento gerencial y otro de masculinidad dirigidos a las personas con menos brechas para crecer laboralmente.
- Se cumplió con el cronograma de estudios físico-ambientales y estudios por puesto de trabajo.
- Se envió rotulación a todas las dependencias sobre Ley de no fumado y de prevención de hostigamiento sexual o laboral.
- Se está implementando nuevas estrategias orientadas a responder a los cambios financieros del entorno que obligan a la Institución a crear nuevas alternativas hacia nuestros clientes para que estos puedan recuperar su poder adquisitivo y salir de los indicadores de morosidad en que han caído. Dentro de este ámbito el Área de Cobro Judicial se convierte en un asesor operativo y legal de los centros de negocios donde será atendido ese segmento de mercado.
- En el caso de la meta relacionada con la implementación de nueve productos adaptados para las poblaciones definidas en el Plan Estratégico Corporativo: Se implementaron seis (dos a población trabajadora, sectores productivos, mujer, jóvenes y asadas) y otros tres (discapacitados, adulto mayor e inmigrantes) fueron propuestos a la administración anterior para su desarrollo por lo que no fueron ejecutados en su totalidad.
- Se logró implementar una mejora de accesibilidad en al menos un canal, para personas con discapacidad, con la inclusión de texto alternativo en cada imagen de la web para que las aplicaciones de lectura las puedan interpretar, se coordinó reuniones con proveedores para el análisis de los canales electrónicos en cuanto a la ley 7600.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es de Uso 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 logró la colocación de crédito con planes de inversión ambiental durante el año 2018, cabe recalcar que el cumplimiento esperado para esta meta era $\text{¢}1.679$ millones y al cierre del segundo semestre se logran $\text{¢}1.864$ millones para un cumplimiento de la meta de 111%.
- Se logró colocar 302 soluciones otorgadas con recursos del FOFIDE (Fondos de Fideicomiso para el Desarrollo a nivel nacional en el año 2018). El cumplimiento esperado para esta meta eran 90 soluciones, y se superó logrando un cumplimiento del 336%.
- Se logró un cumplimiento de 1.472 beneficiarios de los sectores productivos durante el año 2018, es importante destacar que el cumplimiento esperado para esta meta era 1.052 beneficiarios y se superó alcanzando un 140% de cumplimiento.
- La meta de generación, protección y mejoramiento de al menos 250 empleos anuales se cumple en un 217% equivalentes a 543 empleos distribuidos de la siguiente manera: Crédito directo 172 empleo y Crédito Banca II piso 371 empleos.
- La meta de colocación de crédito con recursos Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) se cumple en un 106% con el financiamiento a empresas de la economía social solidaria tal es el caso del Centro Agrícola Cantonal (CAC) Jicaral, Coopebrisas R.L. y Coopeasa R.L.
- Se logró la firma del Convenio Banco Popular – FUPROVI (Fundación Promotora de Vivienda), orientado a fomentar la dotación de vivienda a la clase media – media baja y con el cual se ha logrado beneficiar familias por medio de la colocación de créditos de vivienda con recursos del Fondo Especial de Vivienda (FEVI) y vivienda clase media con aval a través del Fondo de Avaes para Vivienda (FAVI).
- La meta de 11.000 beneficiarios a través del crédito pignoraticio se cumplió en un 102%. El seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas a las oficinas comerciales que brinda el servicio, así como las actividades de promoción del producto realizadas a la población trabajadora, coadyuvaron al cumplimiento de la misma.
- La meta de generación, protección y mejoramiento de al menos 350 empleos anuales con recursos de FODEMIPYME se cumple en un 136% con 477 empleos los cuales fueron generados por medio de la colocación de créditos y avales a personas físicas, personas jurídicas y organizaciones, cabe resaltar que esa cantidad de empleos corresponden a 183 empleos de mujeres y 294 de hombres.
- La meta de colocación de 300 avales con recursos del Fodemipyme, se cumple en un 125% a través de la colocación de 11 avales de crédito por un monto $\text{¢}377$ millones.
- En temas de dotación de vivienda se alcanzaron dos metas relevantes: La primera el beneficiar a 551 personas a través de la dotación de vivienda a clase baja, extrema pobreza por medio de bonos de vivienda con recursos del Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI) y de los cuales el 61% corresponde a la modalidad de bono ordinario, el 34% a la modalidad Art. 59 (pobreza extrema), el 4% adulto mayor y el 1% a minusvalía. Es importante rescatar que parte de los bonos postulados se efectuaron a través de proyectos habitaciones tales como: IV etapa del Proyecto Las Rosas de Pocosol y el Proyecto Marías.
- Se logró beneficiar a 353 personas mediante la dotación de vivienda con recursos del Fondo Especial de Vivienda FEVI, de los cuales el 37% corresponden a mujeres y el 63% a hombres.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es de Uso 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 logró colocar del fondo de crédito ¢2.836.46 millones, que significa un cumplimiento de un 94,55% de las 13 solicitudes tramitadas, las cuales 10 corresponden a MIPYMES y 3 a Empresas de la Economía Social.
- Se presentó a la Comisión Banca Social, FODEMIPYME y Banca Desarrollo Empresarial, cuatro transferencias que beneficien a Empresas de la Economía Social Solidaria y/o MIPYMES a nivel territorial, a las siguientes Entidades Proponentes: Asociación de Frijoleros de Pilas de Concepción (ASOPRO), Cámara de Pescadores, Cámara de Comercio de Costa Rica y Cooperativa Agroindustrial y de Servicios Múltiples Productores de Ovinos R. L. (COOPEOVINOS).
- Se logró proteger o mejorar 1673 empleos con recursos de FODEMIPYME, lo que representa un cumplimiento de 167.30% de la meta.

3. En el siguiente cuadro, se presenta un resumen de los principales resultados al 31 de diciembre de 2018:

DETALLE DE LA ACTIVIDAD	META	RESULTADO	Cumplimiento PAO
Utilidad del Banco Popular	¢18.333 millones	¢21.402 millones	116,74%
El indicador Gasto Administrativo a Utilidad Operativa Bruta.	Menor a 70,03%	69,57%	100%
El fondeo total (saldo acumulado) aportado por el Área Financiera	¢578.067 millones	¢630.898 millones	100%
Resultado de la meta de Ingresos por Servicios	¢32.704 millones	¢27.840 millones	85,13%
Indicador de mora mayor a 90 días	menor al 2,14%	2,30%	93,04%
Pérdida de Cartera	menor al 3,18%	2,99%	106,35%
Incremento en el Saldo de la Cartera de Crédito	¢100.000 millones	¢89.950 millones	89,95%

Dado que la economía está presentando una desaceleración en materia de crédito, el Banco está enfocado en estrategias basadas en el riesgo de crédito de los clientes, según el score de la cartera financiera que se está aplicando tanto para clientes nuevos, así como para los actuales que deseen un nuevo crédito; además las diferentes bancas están preparando una estrategia de retención de clientes para mantener e incrementar el saldo de las diferentes carteras de crédito.

El incumplimiento del monto esperado en la Cartera de Captación responde a la estrategia financiera, considerando que, al no estar colocando crédito, no es oportuno atraer nuevos recursos, con el fin de no incurrir en costos financieros innecesarios.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es de Uso 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.