



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo
Dependencia:	Agencia Cinco Esquinas de Tibás
Periodo de Gestión:	Del 04 de marzo de 2019 al 30 de octubre de 2020
Fecha:	30/10/2020

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Autoevaluaciones semestrales.....	6
Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG).....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en la Agencia Cinco Esquinas de Tibás, esto en el periodo comprendido entre el 01 de marzo 2019 al 30 de octubre de 2020.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las MCI, proyectos con éxito y Planes de Acción Pendientes.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de Control Interno de la Agencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñé como Jefe de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás y el propósito del mismo es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad; el informe se remite mediante oficio formal al MBA. Benjamín García Vargas, Director Regional Central Oeste; MBA. Bernal Chinchilla Segura, Gerente BP Total Moravia; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Desarrollo Humano y a la Licda. Shirley González Zarate quién asumirá el cargo de jefatura a.i. de esta Agencia a partir del día 02 de noviembre 2020.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia Cinco Esquinas se establecieron lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales, que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas (MCI) se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se evalúan mediante el cumplimiento y desarrollo individual de los (BDP).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la Agencia Cinco Esquinas en el año 2019 y en lo que va del 2020, los cuales han sido años difíciles, en donde el 2019 fue año complejo no sólo para la Agencia, sino para todo el Sistema Financiero; por varios incidentes durante el año de los cuales cabe mencionar: la entrada en vigencia del IVA, la huelga Nacional de Educadores por más de tres meses, la coyuntura Fiscal, lo cual hizo que la economía se estancara y la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

colocación de créditos bajara considerablemente provocando una incertidumbre a las personas no querían o quieren endeudarse hasta no tener un panorama más claro de la economía del país.

Para el comienzo de este año 2020, en los dos primeros meses se esperaba un repunte de la economía y con un mejor panorama para a política económica pero a principios de marzo 2020 inició la pandemia COVID-19 en Costa Rica, lo cual ha provocado en estos 8 meses una incertidumbre económica y contracción de la economía y a su vez ha ocasionado un aumento en la tasa de desempleo y la reducciones de las jornadas laborales, lo que ha significado un incremento en la morosidad, a lo cual el Banco se a avocado en una gestión de salvamento para poder ayudar a todos nuestros clientes para que puedan hacerle frente a sus obligaciones financieras.

Por esta razón, la Agencia tuvo que redireccionar los planes de acción realizados en enero 2020 para poder enfocarse un poco más a temas de moratoria y gestiones de cobro y aun así manteniendo un balance para poder mantenerse acorde con la mayoría de las metas establecidas por la Dirección de Banca de Personas a principios de año y con la variación de las mismas debido a la coyuntura de la Pandemia COVID-19; y esto se ve reflejado en la herramienta de control y cumplimiento de metas diseñada por la Banca, los datos son tomados con corte al 31 de diciembre 2019 y al cierre de este mes de octubre 2020.

Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de esta Agencia se dieron cambios representativos en el entorno como lo son: cambio de Gobierno, entrada en vigor de la nueva reforma fiscal y la huelga a nivel país, la pandemia COVID-19 lo que provocó un cambio en el entorno para hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosos a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos así como también las medidas de seguridad e higiene adoptados por los clientes, lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad y la atención oportuna por parte del Banco para la atención de esta Pandemia, ya que se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerle frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago, periodos de gracia, baja de las tasas, aumentos de plazo entre otros; las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cartera de Crédito fiduciario

La cartera de Crédito Fiduciario en el 2019 cerró en un 70% de cumplimiento; cabe señalar que el trabajar la base de datos de las líneas 29 y la 59, fueron la principal fuente de colocación en un 30% y 31% y para este año 2020, al 30 de octubre se lleva un avance del acumulado anual de 105% de crecimiento de cartera financiera, siendo que para este mes se alcanzó la meta de crecimiento de la cartera financiera y solo queda para estos dos meses de noviembre y diciembre colocar y mantener la cartera y el ritmo de colocación, siendo las líneas 29 y 59 las que más han aportado a dicho crecimiento en lo que va del año 2020 con un 30% y 31% respectivamente. Importante mencionar, que el crédito personal hipotecario ha contribuido en un 11% en el avance para el cumplimiento mantenimiento de la cartera de esta meta, así como resaltar la labor del personal designado en exclusividad para realizar esta labor.

Cartera de Crédito Social

La cartera de Crédito Social al 2019 cerró con un cumplimiento de 204%; pero para este año 2020 con esto de la pandemia no ha sido un año virtuoso en la colocación de Vivienda, pero igual se han ido gestionando y colocando créditos por medio de referidos por lo que para el cierre de este mes se lleva un cumplimiento de 117% de la meta anual y en espera de la formalización de un crédito para principios de noviembre que sumará e incrementará el avance en esta cartera.

Morosidad

La meta anual de la mora en el 2019 se vio afectada por la situación de la inestabilidad que provocaron las huelgas en el país y por créditos grandes que pasaron a cobro por los problemas de desempleo de varios deudores, por lo que para inicios del año 2020 se comenzó a trabajar tempranamente la mora y se logró recuperar por medio de una compulsión de la cartera morosa y en cobro judicial y así se logró recuperar dos operaciones un 35% de la meta anual, y permitió que en el transcurso de este año, tener un colchón y además permitir que no aumentara la mora en la Agencia; cabe señalar el trabajo continuo de disponer un recurso para llamar y gestionar clientes y ofrecerles arreglos de pago y refinanciamientos. Además de esta compulsión que se realiza se debe resaltar que, con la afectación de la pandemia, se tuvo que redireccionar los recursos para poder atender cada uno de los clientes que presentaron alguna afectación y ayudarles a aplicar los respectivos planes de moratoria emitidos por el Banco por medio de los periodos de gracia, y con esto con el fin de evitar el deterioro de la cartera.

Tarjeta de Crédito, Bienes Adjudicados, Clientes Nuevos.

Para este año 2020 la venta de **Tarjeta VISA** ha sido un poco lenta su colocación, ya que muchos de los clientes no desean la tarjeta de crédito y aunque se les trata de vender por medio de la integración en muchos de los casos no les permite la capacidad de pago por lo que al 30 de setiembre se lleva un avance de un 10% en la colocación anual.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En cuanto a los bienes adjudicados se logró vender un bien a principio de año lo que significó cumplir la meta anual en un 195%; sin embargo, se continuo con la promoción de la venta de bienes todos los meses en las plataformas he invitaciones a las subastas de los fines de más.

En cuanto a los clientes nuevos se lleva un avance anual de un 63% esto con corte el mes de setiembre, con lo que se busca lograr una integración de al menos 4 productos por cliente.

Aumento de saldo en Ahorro a Plazo, Ahorro Voluntario, cuentas Corrientes, Planes Naranja, Cuentas Naranja

Con respecto al corte del 31 de agosto del mapa de calor que es lo que tenemos como referencia para poder documentar los avances alcanzados en estas metas durante este 2020 se puede observar que se lleva un avance de un 157% de la meta de ahorro a plazo y que en los meses de setiembre y lo que llevamos de este mes de octubre se ha logrado renovar alrededor de un 85% y 90% respectivamente.

En cuanto al saldo de ahorro voluntario se lleva un cumplimiento de un 417% lo cual se debe a empresas que tienen convenio con pago de salarios tienen sus saldos en cuentas a la vista y como consecuencia el saldo de la cuenta corriente lleva un decrecimiento por el motivo indicado anteriormente; sin embargo, se trató de conversar con los dueños de dichas empresas y ellos indican que para ellos no es funcional la cuenta corriente ya que ahora es todo por transferencias electrónicas.

En cuanto a los Planes Naranja se logró incentivar a los clientes de pago automático de salario que adquirieran dicho producto para que aprovisionaran dinero para los aguinaldos y otros imprevistos por lo que se lleva un avance de un 409% con corte al 31 de agosto.

La Cuentas Naranja llevan un avance de un 129% con corte al 31 de agosto en donde los clientes de PAS lo utilizan para el flujo de la empresa.

Cuadro con corte al 31-08-2020

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	CUENTAS CORRIENTES	Plan Naranja	Cta Naranja	Mora	BP SALARIO	VISA	Bienes Adjudicados	Q PIGNORACION	M PIGNORACION	CLIENTES NUEVOS	SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	PLANES VOLUNTARIOS	PLANES OBLIGATORIOS
BPT MORAVIA	AG CINCO ESQUINAS TIBAS	157%	417%	0%	409%	129%	100%	0%	11%	291%	0%		63%	120%	22%	40%

Productos de Sociedades Anónimas

Para este año 2020 debido a la coyuntura por la cual el país esta atravesando, se ha hecho un esfuerzo para lograr integrar y colocar los productos de los seguros auto expedibles y los traslados de los fondos de pensiones y pensiones voluntarias, pero no ha sido suficiente para lograr mejorar el avance, sobre todo en los productos de Popular Pensiones en cuanto a traslados y pensiones voluntarias; y en lo que respecta a la colocación de seguros auto expedibles se lleva un avance al 30 de setiembre de una 80% de la meta anual.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cuadro con corte al 30-09-2020

PRODUCTO	CONDICION	Valores		
		enero-20	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
SEGUROS	CREC ACUM	0	-	-
	CREC MES	0	-	-
	META	1	106%	80%
	SALDO	0	-	-
PLANES_VOLUNTARIOS	CREC ACUM	0	-	-
	CREC MES	0	-	-
	META	0	19%	15%
	SALDO	0	-	-
PLANES_OBLIGATORIOS	CREC ACUM	7	-	-
	CREC MES	7	-	-
	META	33	36%	27%
	SALDO	7	-	-

Servicio al Cliente

En cuanto al apartado de servicio al cliente se debe indicar en primera instancia, que se encontraban pendientes de atender cuatro inconformidades, las cuales una vez realizada mi incorporación en esta Agencia fueron atendidas de inmediato, para su conocimiento estas correspondían tres del año 2018 y una del 2019. Debido a lo anterior, se procedió con la tarea de llamar y solucionar a los clientes sus respectivas inquietudes.

Hoy en día se han presentado inconformidades, pero todas han sido atendidas en tiempo y forma, además del que el modelo GEC, ayuda en parte para lograr disminuir las quejas o inquietudes ya que se atienden en el momento en que ocurren.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A fin de mantener un adecuado seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se ha generado una serie de actividades de cumplimiento obligatorio.

Autoevaluaciones semestrales

- a- En este aspecto se ha establecido un seguimiento y evaluación continua al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la Agencia, además del seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.
- b- Así mismo cada funcionario tiene formalmente asignadas medidas de riesgo operativo relacionadas con el puesto que debe asegurarse atiendan adecuadamente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG)

- a- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año la funcionaria de la UTEG visita la Agencia para realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.
- b- En el segundo semestre del año 2020 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 5% en Riego Operativo y un 0% en Control Interno, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Agencia y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de Control.

Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas insatisfactoria en la circular ACET-0533-2020.

Referente a la Ley 8204, como parte de mi forma de trabajar, es la de dar prioridad en realizar las correcciones en el menor tiempo posible de las inconsistencias reportadas por la funcionaria Técnica de Cumplimiento y además hacer ver al personal de debido uso de la guía PCSC así como la consulta a T Conozco como medios de referencia para evitar los errores.

En cuanto a las alertas hay que indicar que se encuentran en dos en proceso de validación y una en espera de documentación y que todas corresponden al mes de octubre del año en curso y que incluso por ser de riesgo bajo se tiene tiempo de atención al 30 de noviembre, igualmente hacer ver que no se cuenta con alertas pendientes ni vencidas de meses anteriores.

Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes” y en la gestión de bases de datos de recuperación de cartera.

Medidas predictivas para la Agencia Cinco Esquinas, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas propuestas, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios y además del Alto Valor Percibido y en la Experiencia al Cliente en cada una de sus actividades.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Herramienta en Excel ligada al enlace de metas en la intranet para el seguimiento y el cumplimiento individual de las tareas asignadas para el logro de las metas, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con los funcionarios.

En la Agencia existe a hoy en día un excelente clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año pasado como lo son celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año y en este año por situaciones de COVID 19 se han variado en la forma para evitar un contagio. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.

Proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:

- Seguimiento del avance de la base de datos de la Cartera Activa de la Agencia, lógicamente con el objetivo de blindar la cartera y buscar presencia en la mente de los clientes para cualquier necesidad.
- Seguimiento a la base de datos de Recuperación de la Cartera en el Share Point. Lo cual se debe hacer diario y en apoyo a la gestión de los compañeros asignados a dicha labor.
- Hoy en día no se tienen bases de datos para poder trabajar sobre todo en busca de más colocación como lo es la línea 29 que en el 2019 representó un 31% de la colocación total.
- Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.
- Mantener un funcionario dedicado a la gestión de las bases de datos para dar mantenimiento a la cartera Activa y atención de asignación de casos de Banca Fácil.
- Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad ya que este año se requiere un esfuerzo adicional para lograr tener buenos resultados con la morosidad.
- Seguimiento a la colocación por canales, a saber, referidos por empresas y Plataformas además de la respectiva integración de los productos y sin dejar de lado los productos de Popular Seguros y de la Operadora de Pensiones.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Observaciones

- Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones semanales con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la Agencia, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.
- Velar por el mejoramiento continuo de la comunicación entre todo el equipo para que toda la información llegue y permee a todos los funcionarios y se encause sobre línea que lleva el Banco.
- Revisar semanalmente la Gestión individual y Medidas predictivas.
- Interactuar oportunamente con el GEC, GOA y Analistas de Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.
- Atender de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento y ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.
- Tener una comunicación asertiva con todo el personal para la buena interacción con los colaboradores y evitar malentendidos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia Cinco Esquinas.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia Cinco Esquinas.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No se emitieron disposiciones para la Agencia Cinco Esquinas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

No existen expedientes de fiscalización contractual para la Agencia.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo, **jefe**

Agencia Cinco Esquinas de Tibás.

CC.

MBA. Benjamín García Vargas, Dirección Regional Central Oeste.

Licda. Graciela Vargas Castillo, Dirección de Capital Humano.

MBA. Bernal Chinchilla Segura, BP Total Moravia.

Licda. Shirley Gonzalez Zarate. Jefe a.i. Cinco Esquinas.