



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Lic. Marvin José Miranda Sequeira
Dependencia:	Agencia Multiplaza Curridabat
Periodo de Gestión:	Del 02-01-2017 al 03-04-2019
Fecha:	03/04/2019

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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

---

# INDICE

---

---

## Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	8

## Presentación

03 de abril de 2019  
AMC-0361-2019

Licda. Karla Miranda Pérez  
Jefa de División Central Metropolitana

MBA.

José Joaquín Zamora Sánchez  
Sub Gerente BP Total San Pedro

Lic. Robert Echeverría Morales  
Jefe de Agencia Multiplaza Curridabat

El Suscrito Marvin José Miranda Sequeira, cédula 08-0075-0918, mayor de edad, soltero, Licenciado en Administración de Negocios con énfasis en Contaduría Pública, en condición de Jefe de la Agencia de Multiplaza Curridabat, en atención al oficio DIRBP-254-2019, mediante el cual la Dirección Banca de Personas comunicó mi traslado a la Agencia El Alto de Guadalupe, a partir del 4 de abril del 2019, misma se da de acuerdo a la conveniencia institucional de realizar rotación de funcionarios a nivel jerárquico de las oficinas a las Divisiones Regionales.

Brindo Informe Final de Gestión en cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (*Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno*), que el plazo máximo para presentar su Informe Final de Gestión por el periodo que fungió como Jefatura de la Agencia Multiplaza Curridabat, es el último día hábil de labores en dicho puesto siendo hoy 3 de abril de 2019.

## Resultados de la gestión

El siguiente detalle corresponde el informe de mi gestión en la Agencia de Multiplaza Curridabat, para el período comprendido entre el 2 de enero 2017 y el 03 de abril 2019 y se enumeran los principales resultados en materia de cartera de Crédito, Captación, Morosidad, Riesgo Operativo, y otras funciones propias del puesto a mi cargo.

### Labor Sustantiva Institucional

En cuanto a logro de metas de la Agencia se logró incrementar la cartera de Ahorro a Plazo, Cartera Social, colocándose los créditos de vivienda en su mayoría en los Fondos Aval de Vivienda (FAVI).

En cuanto a la **Cartera Financiera** para el año 2017 la colocación bruta fue de **¢2 018 595 234,00**; para el año 2018 fue de **¢1 290 332 461,00** mostrando un crecimiento por **¢392** millones

para el año 2017 y un decrecimiento de **¢255 millones** para el año 2018. Mientras tanto hasta el 03 de abril 2019 la colocación bruta fue hasta el 3 de abril 2019 de **¢280 966 999,00**, sin embargo entre las cancelaciones y el cobro judicial ha resultado en un decrecimiento de **¢178 022 383,27**.

En cuanto a la **Cartera Social** para el año 2017 la colocación bruta fue de **¢619 020 000,00** para el año 2018 fue de **¢648 960 000,00** mostrando un crecimiento por **130%** para el año 2017 y un crecimiento de **230%** millones para el año 2018. Mientras tanto hasta el 03 de abril 2019 no hubo colocación bruta social hasta el 3 de abril 2019, quedando en inventario para girarse 110 millones de colones para el mes de abril 2019.

En cuanto a la **Captación** para el año 2017 tuvo un crecimiento de **¢793 000 000,00** con una meta de **450 millones** para un crecimiento de **176%**, para el año 2018 fue de **¢683 000 000,00** con una meta de **263 millones** mostrando un crecimiento por **260%**. Mientras tanto hasta el 03 de abril 2019 la captación fue tuvo un crecimiento de **¢271 000 000,00** con una meta estacional de **30 millones** de colones.

A continuación se muestran los demás componentes de la **captación** para los años 2017, 2018 y los primeros 3 meses del 2019:



Selector de Mes

diciembre-17

AG MULTIPLAZA CURRIDABAT

MCI PRODUCTO & OFICINA_NOMBRE			
PRODUCTO	META	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO
PLAZO	450	793	176% <span style="color: green;">●</span>
PROGRAMADOS	52	48	93% <span style="color: green;">●</span>
VOLUNTARIO	348	230	66% <span style="color: red;">●</span>



Selector de Mes

diciembre-18

AG MULTIPLAZA CURRIDABAT

MCI PRODUCTO & OFICINA_NOMBRE			
PRODUCTO	META	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO
PLAZO	263	683	260% <span style="color: green;">●</span>
PROGRAMADOS	0	0	
VOLUNTARIO	161	135	84% <span style="color: orange;">●</span>



Selector de Mes

marzo-19

AG MULTIPLAZA CURRIDABAT

MCI PRODUCTO & OFICINA_NOMBRE			
PRODUCTO	META	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO
AHORRO A PLAZO	30	271	912% <span style="color: green;">●</span>
AHORRO VOLUNTARIO	76	-40	-53% <span style="color: red;">●</span>
PLANES NARANJA	5	5	103% <span style="color: green;">●</span>
CUENTAS NARANJA	19	-9	0% <span style="color: red;">●</span>

En cuanto a la **Morosidad** para el año 2017 se cumplió la meta al 100%

SUCURSAL	OFICINA_NOMBRE	Meta Anul	Meta Acum	CREC MENSUAL	CREC ACUM	CUMPLIM MENSUAL %	CUMPLIM MENSUAL %
BPT SAN PEDRO	AG MULTIPLAZA CURRIDABAT	198187221	198187221	96802958	96802958	100%	100%

Para el año 2018 se cumplió la meta al 100%

SUCURSAL	OFICINA_NOMBRE	Meta Anul	Meta Acum	CREC MENSUAL	CREC ACUM	CUMPLIM MENSUAL %	CUMPLIM MENSUAL %
BPT SAN PEDRO	AG MULTIPLAZA CURRIDABAT	202	202	19	196	100%	100%

Hasta el 31 de marzo 2019 el indicador de mora fue:

Agenc	Oficina	BPT	Meta Acum Mes Ai	Result Acum Mes Ant	Cumplim. Mes Ant	Meta Mes	Result. Mes	Cumplim. Mes	Meta Acumulad.	Result. Acumulad.	Cumplim. Acum
123	AG MULTIPLAZA CURRIDABAT	SAN PEDRO	38 781 943	8 094 516,38	100,00%	19 390 972	68 236 085	28,42%	58 172 915	60 141 569	96,73%

Para el mes de abril 2019 los casos prioridad de atender de Gestión de Cobro son los siguientes:

PERHIPOTC	1230120046481	¢64 001 973,70
PERHIPOTC	1230120048255	¢50 909 201,72
PERHIPOTC	1230120036531	¢17 996 106,02

En cuanto a la **Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno** para el año 2017 fueron las siguientes:

I Semestre

<b>Calificación Riesgo Operativo</b>	<b>Calificación Control Interno</b>
<b>4%</b>	<b>3%</b>

II Semestre

<b>Calificación Riesgo Operativo</b>	<b>Calificación Control Interno</b>
<b>5%</b>	<b>5%</b>

En ambas evaluaciones la nota fue inferior al 8% que permite la Normas de Control Interno.

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno para el año 2018 fue la siguiente:

Anual:

<b>Calificación Riesgo Operativo</b>	<b>Calificación Control Interno</b>
<b>11%</b>	<b>10%</b>

La nota no se cumplió debido a inconsistencias encontradas principalmente en la confección de expedientes de crédito hipotecario y vivienda.

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno para el año 2019, se realizó la visita de seguimiento por la encargada de Riesgo Operativo, encontrándose una mejora sustancial en los expedientes de crédito, queda la oficina a la espera de la evaluación respectiva al I Semestre 2019.

### Cambios en el entorno

Los principales cambios en el entorno aparte de que el año 2017 fue pre-electoral y el 2018 un año electoral y adicionalmente con una Huelga General de varios meses en contra de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas provocó un bajo crecimiento económico.

A nivel del centro comercial el lunes 29 de octubre 2018 se inició el cobro de parqueo tanto a clientes como para los negocios condóminos del centro comercial.

TIEMPO	MONTO A CANCELAR	
	Vehículos	Motos
1 min - 15 mins.	Gratis *	Gratis *
16 mins. - 3 hrs	¢600	¢300
3:01 hrs - 4 hrs	¢1,350	¢600
Hora adicional	¢1,000	¢300

\*Para que los 15 mins. gratis sean efectivos, el usuario igualmente tendrá que validar el tiquete en un cajero automático.

3. Para cada local se entregará un número de tarjetas según nuestra política que está definida en base a la cantidad de los metros cuadrados de cada local; para esto se les visitará por local y se les explicará la logística. En el caso de sus colaboradores se dispondrá de una zona de estacionamientos reservada, y para tarjetas adicionales podrán optar por alquilar un espacio mensual al costo de \$30 para automóviles como de \$10 para motocicletas.

Este inicio de cobro de parqueo provocó una gran merma de clientes que frecuentan el centro comercial para efectos de negocios convirtiendo a los visitantes usuarios más transaccionales de pagos que de negocios.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

La última evaluación realizada por el Centro de Servicio de Soporte Regional tiene para el año 2018 un resultado fue de un 11%, ubicándose el nivel de exposición al riesgo en un “ **No Satisfactorio**”.

Se realizó el debido seguimiento a los planes de acción con el fin de corregir las inconsistencias encontradas.

## Acciones sobre el Control Interno

Tomando como referencia las evaluaciones y autoevaluaciones de control interno que se han realizado en esta Agencia se pueden citar las siguientes medidas tomadas para establecer, mejorar y evaluar el sistema de control interno:

- Llamada de atención escrita mediante minutas indicándole a los funcionarios cuales medidas fueron evaluadas de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Entrega de correo electrónico con el objetivo de informar a los funcionarios las medidas de la guía de riesgo operativo en las que ellos tienen participación y responsabilidad directa para su cumplimiento.
- Tanto la Jefatura de la Agencia así como el Gerente de Experiencia al Cliente y el Gestor Operativo de Apoyo, así como el Analista de Crédito Hipotecario y el Analista de Bases de Datos de la Agencia velan diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos, tratando de evitar se repitan las medidas incumplidas.

## Principales Logros

- Se ha trabajado de forma conjunta con la desarrolladora que tiene convenio con nuestra agencia, lo que permitió cumplir en más de un 230% con la meta de Colocación en Cartera Social e igualmente la mayor parte de los casos fueron de Fondo de Aval de Vivienda (FAVI) lo que permitió cumplir con los objetivos sociales trazados por la Junta Directiva Nacional. Lo anterior, ha permitido alcanzar mayores niveles de colocación bruta que han permitido incrementar los porcentajes de cumplimiento acumulado.
- Cumplimiento en más del 100% de las metas de crédito social, captación y morosidad al 31-12-2018.
- Para el año 2019 se incorporó a través de la gestión de la Jefatura de Agencia, la incorporación de una asociación solidarista, la cual se trajo las inversiones que tenían en el BCR y Central Directo e invirtiéndolas a plazos de un año en adelante por montos acumulados totales de ¢411.350.000 para un total de 12 certificados de ahorro a plazo.

## Proyectos más relevantes

Se continúa con la atención oportuna de alertas con el fin de cumplir con los requerimientos de plazo y forma establecidos por la institución. Al 03 de abril 2019 todas las alertas han sido atendidas en tiempo.

Para enero de 2017 se encontraban 5 funcionarios en propiedad y 6 funcionarios de manera interina, se hicieron los debidos procesos de concurso de dichas plazas quedando únicamente dos compañeras en propiedad para un total de 11 funcionarios al 03 de abril 2019.

## Administración de Recursos Financieros

Para **enero 2017** se acostumbraba realizar pedidos de requisición todos los meses por el orden entre **500 y más de 600 mil colones por mes**, para mediados del 2018 y principios 2019 se logro bajar en montos de alrededor de **300 mil colones**, e inclusive existieron meses que no se solicitó requisición como por ejemplo **enero 2019** donde el ahorro fue el presupuesto total que se tiene contemplado máximo por **¢567.000** ya que no se requirió solicitar suplementos de oficina.

En cuanto al monto de presupuesto de **horas extras** para **enero 2017** era de **¢1.876.313,17** el cual se logra bajar durante cada mes, ya que el Jefe de Agencia dejó de laborar horas extras, luego tomamos la decisión que el Gerente de Experiencia al Cliente y el Gestor Operativo de Apoyo únicamente fueran a laborar horas extras dos sábados al mes, al igual que el Analista de Crédito Hipotecario, con lo cual logramos reducir el monto hasta llegar en **abril 2019** a la suma de **¢1.032.362,52**, sin desmejorar la atención a los clientes en los días sábados.

## Sugerencias

- ✓ Poner especial énfasis en el cumplimiento de los temas prioritarios para el Banco, a saber, captación a bajo costo, colocación, gestión de cobro y Ley 8204.
- ✓ Medir los indicadores en función de la **utilidad operativa** y **neta** de las oficinas y no en la **venta de productos**, ya que existen muchas oficinas que cumplen metas de ventas de productos pero a nivel de **Estado de Resultados tienen pérdidas** en cada período fiscal. Debemos recordar que los indicadores o fichas **CAMELS** están dados por la SUGEF en seis indicadores:

Capital

Activos

Manejo o Gestión

Evaluación de rendimientos

Liquidez

Sensibilidad a riesgos de mercado

- ✓ Mantener y dar seguimiento a los controles establecidos para el control interno de la Agencia con el fin de poder obtener calificaciones satisfactorias en las evaluaciones que realiza el Centro de Servicios de Soporte Regional, así como un nivel de exposición al riesgo adecuado que permita el buen funcionamiento de la oficina.
- ✓ Revisar el indicador de Eficiencia Operativa ya que el 54% de la planilla de empleados del Banco Popular están laborando en áreas administrativas y únicamente el 46% se encuentra en el negocio, lo que en realidad encarece el costo operativo y disminuye nuestros márgenes de intermediación financiera.

## Observaciones

- ✓ Según su el oficio DIRBP-0244-2019, DIRBP-828-2016 y DRCE-243-2016 indica que se hace por control interno según ley 8292, sin embargo, la rotación de Jefaturas de Oficinas, Gerentes, etc se indica que realiza como parte de cumplimiento de la citada ley, sin embargo existen muchas Jefaturas de Agencia que tienen más de 6 años de estar en la misma oficina, lo que expone al banco a un mayor riesgo operativo ya que todos sin excepción las Jefaturas deberían rotar para cumplir a cabalidad con lo que indica la citada ley.
- ✓ En recomendable se norme cuanto tiempo es el plazo mínimo que cada Jefatura o Gerencia debe estar en una agencia, ya que en las rotaciones existe diferenciación entre unos funcionarios a los cuales no se les mueve por más de 5 años, mientras otros como en mi caso en 3 años 7 meses me han trasladado en 7 agencias bancarias lo que provoca roce con la nueva Reforma Procesal Laboral ya que no se justifica el porqué a unos funcionarios se les mantiene tanto tiempo en sus oficinas por más de 5 o 6 años mientras otros parecen que son Jefaturas Móviles a pesar de tener plaza en propiedad lo que podría ser causa de discriminación a favor de otros funcionarios.

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

No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para la Agencia Multiplaza Curridabat.

## Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones o recomendaciones pendientes de atender en la Agencia Multiplaza Curridabat.

## Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la Auditoría Interna.

## 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.