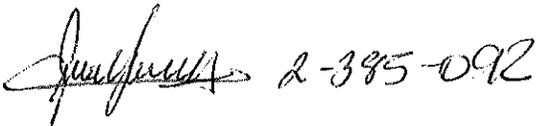


Nombre: Gissell Herrera Jara  
Dependencia: BP Total Alajuela  
Periodo de Gestión: 2019-2021  
Destinatarios: Junta Directiva Nacional Banco Popular  
Firma:  2-395-092  
Fecha: 26 de febrero 2021

---

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

---

### **Presentación**

La Junta de Crédito Local BP Total Alajuela fue juramentada el 10 de mayo por las autoridades pertinentes. Iniciando nuestras labores el 14 de mayo 2019.

La JCL BP Total Alajuela quedo conformada en primera instancia de la siguiente manera

- Murillo Vargas Catalina. Sector Sindical SEC- Presidenta
- Herrera Jara Gissell. Colegio Profesional Colypro – Directiva Propietaria
- Ovares Chacón Marta Eugenia. Sector Asociación de Desarrollo Comunal de Sabanilla- Vice Presidenta

A febrero 2021 esta Junta de Crédito ha realizado un total de 71 sesiones desde el inicio de nuestras labores. Debido a la pandemia por COVID 19, en el mes de abril se iniciaron las sesiones en forma virtual y parcialmente presencial si así lo ameritaba la misma. En mi caso en particular y con permiso de las compañeras directivas solicité permiso para ausentarme por motivos de viaje al exterior y regresar en el mes de febrero a la sesión 286 del 10 de febrero.

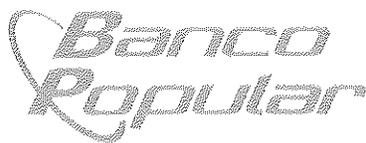
En la mayoría de sesiones, estuvimos acompañadas por el señor gerente Wilbert Montoya Fernández y, en algunas ocasiones nos acompañó la subgerente Jessica González.

En nuestro periodo se aprobaron un total de 14 créditos todos solicitados en la moneda oficial de Costa Rica (colones) por un monto de ₡881.448.000.00 y un crédito en dólares por \$6.000.00.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Resultados de la gestión Labor Sustantiva Institucional El órgano de la Junta de Crédito Local Alajuela, cumplió con sus funciones al someter al análisis los créditos y arreglos de pago que requerían de aprobación según su competencia, los cuales fueron aprobados según normativa vigente y sus respectivos técnicos presentados por los técnicos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

correspondientes. Por la situación de la pandemia se brindó a los clientes la posibilidad de aplicar el Plan COVID 1 y Plan COVID 2.

### **Cambios en el entorno**

Debido a la pandemia del coronavirus, nuestras sesiones y gestiones institucionales se vieron afectados en su ejecución y en las sesiones presenciales transformando parcialmente a la virtualidad la mayoría de las sesiones y contactos establecidos que el puesto requería por lo que algunas de las actividades planificadas no se lograron realizar por vía virtual. Aun así, se pudieron recibir capacitaciones en temas como cambios en el ordenamiento jurídico, la ley de usura, modificaciones al reglamento de bienes adjudicados y todas las transformaciones que ocurrieron para que el funcionamiento de la entidad bancaria se ajustara a la nueva normalidad con el covid-19, cambios por los cuales se recibió toda la capacitación necesaria para afrontarlos.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno del BPT Alajuela antes del COVID 19, en el mes de enero presenta un deterioro de 3%. Para el mes de febrero 2021 el deterioro tuvo un aumento del 5%. Aun así, los planes del trabajo efectuados por el BPT marcaron una gran mejoría en temas de autoevaluación y riesgo operativo.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Se recibió virtualmente y en su totalidad a la Capacitación institucional impartida por el Centro de Aprendizaje Corporativo BP en el curso llamado "Ley 7786, productos y servicios, manual de conducta, gobierno corporativo" realizado de Julio a Setiembre del 2020. Se asistió puntualmente a todas las convocatorias realizadas por la Junta Directiva Nacional y por la gerencia del BPT Alajuela, en la ampliación de temas de control interno y presentación de planes de trabajo de mejora.

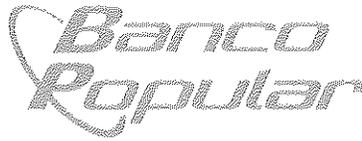
Además la JCL Alajuela recibió las siguientes capacitaciones por parte de colaboradores del Conglomerado BP Total y otros que se solicitaron en su momento:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

1. Normativa Interna de Crédito.
2. Crédito Empresarial.
3. Reglamento de Crédito.
4. Estudio de casos variados para posibles créditos (expedientes).
5. Crédito hipotecario (acta de aprobación, planos, informe registral e impuestos)
6. Crédito hipotecario (cliente asalariado)
7. Crédito hipotecario (análisis e interpretación de los avalúos).
8. Prevención de riesgos de legitimación de capitales financiamiento al terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva.
9. Gobierno Corporativo.
10. Código de ética.
11. Lectura y análisis de los Oficios SJDN-1469-2019; AJD 005-2019; jdn-5672-acd- 715-2019 – art- 11 (Funciones y Obligaciones JCL).
12. Plan de Salvamento aplicado por el Banco Popular según indicación del Gobierno de la República.
13. Pautas y Orientaciones generales del Banco Popular.
14. Presentación Programa Vivienda Comunitaria 2020  
(Creando Oportunidades) (287-2020)
15. Oportunidades de Negocios dirigido a las Asociaciones Solidaritas. (288-2020).
16. Ley 7983 Protección al trabajador y Planes Voluntarios. Lic. Lissette León Salazar. Ejecutiva de Comercialización y ventas BP (294-2020). Sesión Modalidad Virtual.
17. Seguros Auto Expedibles. Lic. Susan Rodríguez Hernández. Ejecutiva de Seguros BP (296-2020). Sesión Modalidad Virtual.



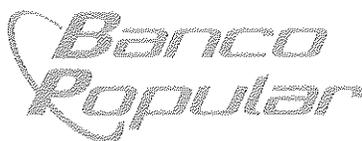
## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

18. Bienes Adjudicados. Lic. José Antonio Loría Arroyo, Ejecutivo de Ventas de Bienes BP. (298-2020). Sesión Modalidad Virtual.
19. Situación actual del ROP y como puede ser afectado el BP. MBA. Róger Porras Rojas, Gerente General Popular Pensiones. (299-2020). Sesión Modalidad Virtual.
20. Ley de Usura: Afectación e implicación en el sistema financiero del Banco Popular, dada por el MBA. Wilbert Montoya Fernández. (Sesión 302).
21. Lineamientos para la atención de las sesiones de las JCL (Presencial y Virtual) Según circular DIRBP-665-2020 (Sesión 303).
22. Productos y servicios de las bancas, impartida por la Licenciada Karla Castro Muñoz, Gerente de Experiencial del Cliente del BP Total Alajuela (Sesión 304).
23. Informe del resultado de la Evaluación del Protocolo de atención al cliente del personal de la oficina BP, por la subgerente Jessica González Díaz.
24. Informe de los Resultados Financieros del Banco Popular a setiembre 2019.
25. Tendencias Tecnológicas del Banco Popular y los Logros alcanzados.
26. Verificación de las metas 2020, BP total Alajuela y agencias (286-2020)
27. Resultados de estimaciones: Morosidad del BP al 30 de setiembre 2020 y avance al 13 de octubre 2020, Dada por el MBA Wilbert Montoya Fernández (Sesión 306)
28. Estrategias promoción de bienes, atención al acuerdo 146 de la Sesión 16 de la Comisión de Pautas, Políticas y JCL, impartida por el Licenciado Cristian Vega y el Licenciado José Antonio Loría. (Sesión 309)

### **Principales Logros**

Dentro de los principales logros alcanzados, han sido adquirir todos los conocimientos de la normativa del banco y normativa externa para aprobar o rechazar los casos de créditos y arreglos de pago respaldados con las regulaciones vigentes. Establecer contactos con los representantes de los sectores a los que pertenezco y la comunidad de la zona donde resido, promoviendo los productos y servicios del Banco Popular. Canalizar y coordinar la atención de las consultas de referidos o posibles clientes con la administración del BPT



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Alajuela o agencia que se debe dirigir. Fortalecimiento de la imagen personal como figura representante en la zona de influencia que se proyecta ante la comunidad.

### **Proyectos más relevantes**

Se realizaron varias gestiones de posibles reuniones con sectores tanto de asociaciones de desarrollo comunal y de instituciones educativas pero la disponibilidad de las mismas no fueron las más receptivas. Además, por la situación de la pandemia, las reuniones programadas para el año 2020 fueron canceladas.

### **Administración de Recursos Financieros**

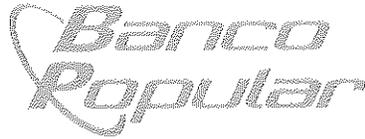
La Junta de Crédito de Alajuela se ajustó a las sesiones ordinarias y nunca se realizaron sesiones extraordinarias, ajustan el horario para atender los temas en la sesión ordinaria de cada semana y en caso de no tener tema o créditos para analizar y aprobar, no se realizaron sesiones. El covid-19 modificó las sesiones de presenciales a virtuales, causando esto un ahorro para los recursos financieros de la entidad bancaria, en temas del espacio físico, energía eléctrica, agua, productos de desinfección, refrigerio, e insumos relacionados que conllevan a un gasto como lo es realizar una reunión presencial en las instalaciones del Banco a no ser que fuera de carácter urgente para la aprobación de algún crédito.

### **Sugerencias**

Se sugiere que, para una mayor eficiencia, la capacitación institucional sea iniciando el nombramiento, con el propósito de optimizar el impacto que se pueda causar en las comunidades representadas.

Además es necesario por el bienestar del conglomerado del BP y en base a la experiencia de estos dos años como miembro de Junta de Crédito sugiero que los periodos de nombramiento sean más extensos con el propósito de aprovechar el conocimiento adquirido y la inversión que el banco a realizado en las capacitaciones, lo que ha sido conversado con algunos otros miembros de juntas y algunos gerentes de cada sede.

Otra sugerencia es trabajar mas en coordinación con las instituciones educativas para promover el ahorro en los estudiantes motivando a la conciencia financiera en los niños y adolescentes por medio de campañas promocionales



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

Se ha mejorado significativamente en las campañas de promoción del conglomerado por medio de la publicidad en medios de comunicación y de redes sociales mejorando el interés de las personas en el BP.

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

Hasta la fecha se han cumplido con las indicaciones giradas por la Contraloría General de la República como lo ha sido presentar la declaración jurada de bienes e inmuebles así como la presentación del pago de póliza respectiva.

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

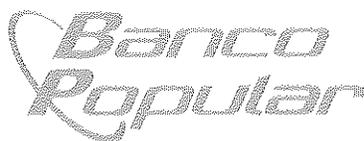
La administración del BPT me informa que no tiene disposiciones pendientes que cumplir

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

De parte de la Auditoría Interna del BP, se han presentado los informes semestrales solicitados como corresponden. Hasta la fecha, no se han solicitado otros documentos.

Además se han recibido los informes de rendición de cuentas de las Agencias de cada sector del BP Total Alajuela:

1. Rendición de cuentas Agencia Alajuela Este por el gerente José Manuel Morales.
2. Rendición de cuentas Agencia Alajuela Oeste por el gerente Erick Esquivel Lara.
3. Rendición de cuentas Agencia City Mall Alajuela por el gerente Carlos Cabezas Suarez.
4. Rendición de cuentas BP Total Alajuela por el gerente Wilbert Montoya Fernández.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Informe del resultado de la Evaluación del Protocolo de atención al cliente del personal de la oficina BP, por la subgerente Jessica González Díaz.

También se recibieron los Resultados de la evaluación del protocolo y los informe de resultados Financieros y Logros del BP Total Alajuela:

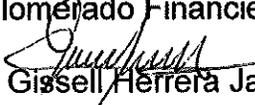
- Informe de los Resultados Financieros del Banco Popular a setiembre 2019.
- Tendencias Tecnológicas del Banco Popular y los Logros alcanzados.
- Verificación de las metas 2020, BP total Alajuela y agencias (286-2020)
- Resultados de estimaciones: Morosidad del BP al 30 de setiembre 2020 y avance al 13 de octubre 2020, Dada por el MBA Wilbert Montoya Fernández (Sesión 306)
- Estrategias promoción de bienes, atención al acuerdo 146 de la Sesión 16 de la Comisión de Pautas, Políticas y JCL, impartida por el Licenciado Cristian Vega y el Licenciado José Antonio Loría. (Sesión 309)

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

El 2 de enero 2021 se recibió por parte del técnico Manrique Berthalioni Murillo el informe de morosidad de créditos aprobados por la JCL Alajuela hasta la fecha en el cual se informa que todas las operaciones y la calidad de dichos créditos aprobados están al 100%.

### **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.

  
MSc. Gisell Herrera Jara  
Directora  
Junta de Crédito Local  
BP Total Alajuela