



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: M.S.c. Hilda Rodríguez Chavarría

Dependencia: Junta de Crédito Local BTP Moravia

Periodo de Gestión: Inició en mayo 2019 finaliza en febrero 2021

Destinatarios: Junta Directiva Nacional del Banco Popular
Gerencia del BP Total

Firma:

Fecha: 26/02/2021

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	6
Cambios en el entorno.....	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	9
Acciones sobre el Control Interno.....	9
Principales Logros	9
Administración de Recursos Financieros	11
Sugerencias.....	12
Observaciones	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	13
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	13



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Según lo solicitado en el artículo No.7 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, artículo 10 inciso j) del Reglamento de Juntas de Crédito Local y lo señalado en la Directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

Y mi persona como miembro propietario de la Junta de Crédito Local del BTP Moravia al concluir el día 28 de febrero de 2021 sus funciones, es que procedo a realizar el informe final de la gestión, en el periodo de tiempo en que he estado en ese puesto.

Este informe final de gestión se realiza, con base a lo propuesto en el plan de trabajo, con lo ejecutado, y en especial a partir de la experiencia y aprendizaje recibido, a fin de proponer posibles soluciones o medidas correctivas a modo de recomendaciones, que puedan ser de utilidad a otros miembros de próximas juntas de crédito local, que están por nombrarse, lo anterior como parte de la rendición de cuentas.

Si bien es cierto algunos de los objetivos no se pudieron cumplir por la realidad que se vive en el país, se enfatiza que se hizo lo que se pudo hacer, y a pesar de ello la satisfacción es mucha porque se tuvo la oportunidad de conocer la realidad de diferentes, departamentos, desde la fuente primaria: el encargado.

Quiero enfatizar en la disponibilidad de cada uno de los expositores, que estuvieron disponibles, sacaron su rato para elaborar una presentación bien detallada, caracterizándose por tener el conocimiento claro y la actitud positiva de como transmitirlo a los demás como sucedió con todos, y muy en especial con don Maurilio. Su forma de compartir hace que las personas se mantengan atentas y con ganas de conocer más.

Agradecer don Bernal disposición, colaboración, así como al personal de la Institución que nos colaboró cuando solicitamos ayuda.

Muchas gracias por la oportunidad que me han dado al nombrarme miembro propietario.

Resultados de la gestión



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para referirse a este rubro hay que recordar que a pesar de lo propuesto se presentó una situación que de diferentes formas afectó el proceso de trabajo con respecto a lo propuesto y es la pandemia, que obligó a hacer cambios sustantivos a todos, desde la Junta con su forma de hacer las sesiones, hasta las opciones o permisos para reunirse virtualmente, limitaciones que no permitieron hacer las actas con firmas de forma digital, ya que no había lineamientos propuestos, y que ésta es una situación nueva para la institución. Y para cualquier cambio es necesario tener reglas claras a seguir y en especial aprendí que hay que esperar el debido proceso aprobado por los superiores, no pudiendo actuar si no se ha recibido la orden.

Primero que nada, valga informar que mi persona fue nombrada **Presidenta** en el periodo de mayo 2019 a mayo 2020. En este tiempo se presentaron diferentes temas relacionados con productos y servicios del Banco, metas, proyectos y otros, así como también se aprobaron la mayoría de los préstamos analizados en esta Junta.

Con respecto a los objetivos propuestos, entre los resultados obtenidos están:

Objetivo 1:

Identificar las principales organizaciones sociales de la comunidad con al menos una de cada área: y buscar una alianza estratégica con el banco.

Con respecto al indicador de este objetivo "Que todos los miembros Propietarios y suplentes participen en la gestión de alianzas estratégicas"



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se identificaron algunas posibles alianzas estratégicas, pero no fue posible la realización de estas. No obstante, en el tiempo transcurrido, se ha estado en proceso de intercambio de información con las entidades que representamos los miembros de la Junta de crédito sobre con intercambio de información sobre productos y servicios productos y servicios que ofrece el banco.

No ha sido posible que los miembros suplentes participen en la gestión de alianzas estratégicas, sin embargo, se ha compartido con ellos información importante.

Se recomienda que se dé seguimiento y se incentive a los miembros suplentes para que participen en la gestión de alianzas estratégicas.

Objetivo 2:

Capacitarse en todo lo concerniente a temas relacionados con productos y servicios que maneja el Banco Popular. El logro obtenido en capacitaciones ha sido muy enriquecedor y constante.

Así se han presentado temas de gran importancia como lo es la prevención de los riesgos de legitimación de capitales, estados de créditos, nivel de morosidad, conocimiento y evaluación de los clientes, mapa de calor, finanzas sanas, productos, aprovechamiento de los beneficios tecnológicos, puntos BP. riesgos, venta de servicios y productos, etc.

Así mismo se dio seguimiento a las oportunidades que se presentan para que la información llegue a las personas que necesitan esas oportunidades de negocios para surgir, pese a las dificultades que se han presentado debido a la pandemia que desde hace once meses ha afectado la economía, salud y bienestar de las personas que viven en Costa Rica, ha sido difícil el poder establecer esas estrategias.

Objetivo 3:

Gestionar con el Gerente charlas en las actividades que realicen el movimiento comunal, solidarista, cooperativista y sindical sobre las oportunidades de negocios que ofrece BP Total Moravia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Con respecto al indicador propuesto en este objetivo, **Conseguir que todos los miembros de la Junta de Crédito Local de Moravia participen en la promoción de apertura de cuentas y en buscar formas de ayuda para personas mayores y mujeres solas que ameriten apoyo para salir adelante.**

Se ha conversado sobre esas oportunidades de negocios que está proponiendo el banco en especial con lo relacionado a puntos BP y de adquirencia que vienen a dar la oportunidad de integrar a profesionales, microempresas y pequeñas empresas que están en el área de acción de la Sucursal de Moravia. Así mismo se observa satisfacción con lo concerniente a la solicitud de citas por la web, proceso que promete liberar la presencia de mucha gente en espera de ser atendido.

Queda pendiente que la Junta de Crédito Local, que inicie sus labores en marzo de 2021, de seguimiento a las oportunidades que se presenten para que esta información continúe llegando a las personas que necesitan esas oportunidades de negocios para surgir.

Objetivo 4:

Conocer mensualmente los informes en materia de crédito, morosidad estimaciones e incobrabilidad y el grado de avance de cumplimiento de los MCI del BP Total y adscritas, y cuando se requiera, realizar las recomendaciones pertinentes a la Administración, según corresponda y aprobar solicitudes de crédito.

Con respecto al indicador de este se considera importante que todos los miembros de la Junta de Crédito Local estén bien informados sobre los alcances en materia de crédito, morosidad, estimaciones e incobrabilidad de BP Total Moravia, presentados por la Gerencia.

En cuanto a la aprobación de créditos se ha cumplido, en cuanto al análisis y aprobación de estos, de acuerdo con los préstamos presentados por la Gerencia y/o los analistas. De la misma manera en el seguimiento de informes de la morosidad. Por cierto, en cuanto a este tema, el BPT Moravia y sus oficinas adscritas presentan una situación adecuada, de acuerdo con el contexto vivido en esta crisis. Se aclara que los préstamos aprobados durante la gestión de esta Junta de Crédito Local se encuentran al día.

En cuanto a morosidad se coordinó con jefatura para conocer la situación del BPT Moravia y sus oficinas adscritas. Y sobre aprobaciones de los créditos se presentaron muy pocos, pero se les dieron seguimiento para conocer la morosidad. No obstante, por diferentes



INFORME FINAL DE GESTIÓN

situaciones no se ha tenido oportunidad de revisar y aprobar más créditos, por la situación derivada de la pandemia, en que los usuarios han evitado endeudarse más y mantener el dinero que tienen en ahorros a la vista según nos explicó uno de los charlistas.

Objetivo 5

Coordinar con la Gerencia de la Sucursal la promoción de la Institución dentro de la zona de su competencia, en especial de personas vulnerables.

Dentro de este objetivo también se propuso que se incluyeran lo concerniente a mujeres emprendedoras, bonos de vivienda, coordinar también con la UCAMO para reunir a las diferentes asociaciones de desarrollo, ya que son conocedoras de la situación real.

Lastimosamente con este objetivo, se había programado gestionar un total de cinco actividades entre charlas, visitas y talleres, sin embargo, por motivos de la pandemia, no se logró realizar lo programado.

Labor Sustantiva Institucional

Con relación a la labor sustantiva institucional, de la que se toma en nombre "Junta de Crédito" Local del BTP Moravia, el fin principal aprobar prestamos que lleguen a esa dependencia dependiendo del monto, la misma se vio afectada por el contexto tan difícil que ha enfrentado nuestro país, con una pandemia que ha dejado grandes estragos en nuestra economía, con un desempleo del 25%, un déficit fiscal como nunca se había suscitado.

Además de esta situación la mayoría de los sectores comerciales no han podido reactivar sus economías y con muchas personas perdiendo sus empleos, el banco ha tenido que ofrecer diferentes alternativas a sus clientes con una ardua tarea de arreglos de pago, readecuaciones, refundiciones, y mejorado las condiciones financieras, para que muchas personas pudieran poner al día sus operaciones crediticias y no dejar a este en una difícil situación financiera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esto, se vio reflejado desde que se inició la pandemia, la gente estuvo más cautelosa en endeudarse y ello incidió para que, en el período de febrero 2020 a febrero de 2021, sólo se logró aprobar dos préstamos.

En este periodo se realizaron 85 Sesiones de trabajo al inicio de forma presencial durante el año 2019 y virtual desde abril del 2020 hasta la finalización del proceso.

En cuanto a mi asistencia y participación de las 85 sesiones asistí a 82 de ellas, no pude asistir el 6 de junio del año 2019, fecha que asistió el miembro suplente del Sector comunal: Marco Tulio Aguilar Bermúdez. Otra de las sesiones a la que no asistí fue por una situación de salud que se me presentó inesperadamente, por lo que no se dio la oportunidad de avisar a don Marco Tulio y la tercera este año, que me encontraba en un lugar donde fue imposible que funcionara el internet para conectarme.

Una parte que considero sustancial, por la necesidad e importancia de que estemos informados sobre los procesos que se viven a diario en el banco y los lineamientos que los rigen fue la participación en una serie de charlas recibidas por diferentes profesionales que trabajan en el banco.

Cambios en el entorno

Durante el periodo en gestión de mayo de 2019 a febrero 2021, el entorno financiero, económico y social del país se vio afectado por la declaración de una "Pandemia", denominada "Covid 19". Es importante señalar que dicha situación afectó en forma trascendental el funcionamiento del banco, así como de la Junta de Crédito Local.

A partir de la declaración de la afectación, en febrero de 2020, el banco tomó medidas extremas como el revisar las políticas vigentes para el otorgamiento de crédito, generando lineamientos que limitaban en forma importante la gestión, llevando ello a la paralización para ofrecer y tramitar operaciones de crédito, situación que afectó el cumplimiento del plan de trabajo de la Junta de Crédito Local.

Por otra parte, las empresas se vieron en la necesidad de despedir, suspender y disminuir contratos laborales, con lo cual, las necesidades de financiamiento de los sectores



INFORME FINAL DE GESTIÓN

empresariales se limitaron hasta llegar el punto donde muchas empresas debieron cerrar. Es importante señalar que el Banco emitió el oficio SGN-0538-2020 del 24 de abril del 2020, mediante el cual se impusieron medidas que limitaban en forma evidente la colocación de créditos.

Con el avance de la pandemia el banco debió reformular sus políticas de arreglos de pago, ello con el fin de ajustarse a las modificaciones aprobadas por la SUGEF, las cuales buscaban beneficiar a los deudores que estaban siendo afectados por la "Pandemia".

Durante el año 2020, el banco emitió normativa cuyo propósito principal era dar opciones de arreglos de pago a todos los clientes, sean personas físicas o jurídicas, para tales efectos se emitieron las notas:

1. **DGN-573-2020 del 25 de junio de 2020.**
2. DGN-0773-2020 del 3 de setiembre de 2020.
3. DGN-0825-2020 del 21 de setiembre de 2020.
4. DGN-0993-2020 del 05 de noviembre de 2020.
5. **DGN-1044-2020 del 23 de noviembre, 2020**

Así mismo, la incertidumbre que generó la "Pandemia Covid 19", limitó la gestión del banco y por ende de la Junta de Crédito para el logro de las metas y el desarrollo de los planes propuestos, ya que las políticas públicas emitidas por el gobierno limitaron en forma determinante la interacción entre las personas, así como con las empresas.

A la fecha, el banco está retomando la operatividad, generando nuevos planes de trabajo y metas, las cuales están en proceso de asignación y operativización de las oficinas comerciales, lo que, no permitió que la Junta de Crédito pudiera aportar en su construcción y cumplimiento. Vale recalcar que los miembros de la junta de crédito estuvimos en total disposición de cumplir con los diferentes objetivos propuestos. No obstante, la situación de la pandemia durante gran parte del periodo casi un año, nos limitó, en muchos aspectos, desde reunirnos presencialmente al inicio, lograr aprobación final para hacer reuniones de forma virtual en la sucursal al que pertenecemos, así como de poder movilizarnos, y colaborar más a fondo. Los miembros de esta junta estamos muy agradecidos por la disposición de los diferentes miembros del Conglomerado sean estos gerentes, encargados de diferentes Productos y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

servicios y procesos, miembros representantes del sector comunal, de la asamblea de Trabajadores, del directorio y otros que nos dieron la gran oportunidad de conocer de primera mano oportunidades, cambios, esfuerzos, logros, estrategias a seguir, las cuales fueron muy enriquecedoras.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el periodo de gestión de la Junta de Crédito, las valoraciones de Riesgo Operativo, así como el Control Interno, se mantuvieron dentro de parámetros satisfactorios,

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo se conocieron los informes respectivos, así como los planes de acciones ejecutados para atender las debilidades identificados. Tomando en cuenta que el control interno es vital en todo lo que se relacione con el banco, podemos afirmar que realizamos las acciones pertinentes a las que podíamos accionar en todo momento en especial al momento de analizar créditos y aprobarlos dependiendo del cumplimiento de las medidas o requisitos propuestos por el banco.

Principales Logros

Entre los principales logros alcanzados durante la gestión de la Junta de Crédito Local, está la gran oportunidad de conocer sobre temas diversos relacionados con préstamos, enriquecimiento ilícito, productos y servicios que ofrece el banco, informes reales y actuales en cuanto al mapa de calor, morosidad, control Interno, se realizaron la aprobación de los pocos créditos, solicitados que la correspondían a la Junta analizarlos según el monto solicitado, el monitoreo de la morosidad, el proceso que se sigue en la evaluación del trabajo que realizan según la Oficialía de cumplimiento.

Dichas charlas fueron facilitadas por diferentes profesionales que laboran en diferentes departamentos en el Banco, algunos de los cuales se presentan a continuación.

- Lic. Maurilio Aguilar de Dirección Corporativa de Riesgo, charlas, Riesgo Bancario, Proceso Análisis Crédito Bancario, Las 5 c de crédito. Impacto en el Banco Popular por los cambios



INFORME FINAL DE GESTIÓN

en el tema de Ley de usura. Impacto por flexibilización de las normas por parte de la Sugef, en crédito y estimaciones contracíclicas.

- Lic. Manuel Ramírez Alfaro Transformación Digital Director, Programa Transformación Digital
- Srta: Arlette Marín Barahona Corredora de Bolsa Regional Productos y Servicios de Popular Valores. Popular Valores.
- MBA. Karla Blandón Castellón Jefe de Comercialización y Ventas Servicios y productos de Popular Pensiones. Popular Pensiones.
- Sr. Luis Diego Jara Hernández Sra. Dalianela Redondo Cordero Gerente General Gerente de Negocios Capacitación SAFI-CR con charla, Popular SAFI.
- Sr. Marvin A. Artavia Aguilar Popular Seguros
- Sr. Kenneth Oviedo Supervisor Comercial, Coordinador Banca de Seguros Presentación Ejecutiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A.
- Licda. Mónica Ulate Murillo, Datos Financieros Popular Valores.
- Sr. Luis Diego Jara Hernández Sra. Dalianela Redondo Gerente General de Negocios
- Sinergia Conglomerada y papel de las Juntas de Crédito Local .
- Sr. Edelberto Prado Monge Ejecutivo Banca Social, Área Promoción y Desarrollo
- Banca Social Productos de Banca Social
- Srta. Wendy Sánchez López Banca de Personas Ejecutiva de Negocios Producto BIKO
- MBA. Juan Francisco Rodríguez Fernández Subgerencia General de Negocios Presentación de actividades.
- MBA. Daniel Mora, Subgerencia General de Operaciones Subgerente General, con el tema de los Principales Ejes de Trabajo y Retos del CFBPDC 2021, así como a



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Sr. Fernando Faith Bonilla, Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras Resultados del foro multisectorial que ha liderado el banco y las expectativas y resultados para el 2021.
- Lic. Marvin Rodríguez Calderón quien es el gerente general, Principales acciones llevadas a cabo por la Alta Gerencia, funciones que ha hecho este año con énfasis en la crisis por la pandemia que afecta el país y la crisis económica.
- Lic. Grace Badilla López, Junta Directiva Nacional Labores principales realizadas durante el presente año, con énfasis en la crisis por la pandemia que afecta al país.

Tener la oportunidad de conocer y de alguna forma interactuar con personas que están en un puesto jerárquico donde tiene el conocimiento actualizado de lo que realmente está sucediendo

tanto del Banco, como en la Junta Directiva ha sido un gran honor y de muchísimo aprendizaje desde diferentes áreas para mi persona.

Otro logro fue acoplarse a la realidad del momento y participar en las sesiones de forma virtual, haciendo uso de la tecnología con que se cuenta por medio de la plataforma Webex y Microsoft Teams. También conocer como el banco ha ido mejorando la plataforma y su app haciéndose más ágil y fácil de utilizar.

No obstante, el proceso de firmas de actas y de asistencia continúa presencialmente hecho que amerita darle seguimiento y si la situación social y de salud continua que se busque un cambio a lo virtual.

Administración de Recursos Financieros

Sin lugar a duda, se puede afirmar que, en el periodo de gestión de esta Junta de Crédito, solo se utilizaron los recursos asignados para cubrir las "dietas" correspondientes, haciendo un uso adecuado y racional de los mismos asignados. Así mismo que no se realizaron sesiones extraordinarias porque no se consideraron necesarias. Cumpliendo con lo solicitado en las ultimas charlas presenciales que recibimos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Para futuros planes de trabajo de las juntas de crédito local, se recomienda apuntar objetivos y acciones que sean más específicos y factibles de lograr, porque si se apuntan de forma muy general implican muchas acciones que presentan dificultades para llegar a concretarse, siendo este uno de los motivos que limitaron al redactar los objetivos, indicadores, logros y metas.

Con respecto a la oportunidad que se tuvo de recibir a diferentes funcionarios del Conglomerado, cada uno especialista en su área es que recomendamos que se promuevan estas oportunidades a otras juntas de crédito en diferentes lugares del país, porque eso permite conocer logros, oportunidades, proyectos, avance tecnológico y muchos contenidos más que al ser bien conocidos los puedan compartir con otros miembros del área al que pertenecen y de esta forma formas dan a conocer esas facilidades a más personas, todo como una de publicitar lo que se está haciendo a más costarricenses, de manera que se aprovechen esa gama de productos y servicios que en ocasiones son desconocidas por muchas personas.

Observaciones

Entre las observaciones que mi persona haría están:

Que se mantenga siempre una estrecha relación entre los miembros de junta, Gerencia y personeros del banco que interactúan con respecto al proceso que implica una Junta de crédito.

Que desde la Gerencia general y otros que toman decisiones desde el nivel superior según jerarquía presente en la institución, haya más apertura y menos espera con respecto a cambios en los trámites, como en el caso de que a pesar de que ya estaba solicitado hacer las reuniones de forma virtual, se tardó mucho para hacerlas reuniones y no se logró que a pesar de que las sesiones eran virtuales, que las firmas de asistencia se pudieran hacer de forma digital, así como las actas. Como nos explicó don Bernal el Gerente eso implica una serie de cambios que solo se pueden hacer si se reciben órdenes del departamento correspondiente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No se recibieron disposiciones o recomendaciones de órganos externos para aplicación por parte de la Junta de Crédito Local. Por lo que me atrevo a apuntar que no aplican

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Puedo decir que no se no se recibieron disposiciones giradas por un órgano de control externo, sino solo de la Junta directiva Nacional o del Banco mismo. Por lo tanto, se puede apuntar que no aplica.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No se recibieron disposiciones o recomendaciones por parte de la Auditoría Interna para aplicación por parte de la Junta de Crédito Local. Por lo que, se puede apuntar que no aplica

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

No se tuvieron a cargo fiscalización de contratos. Por lo tanto, se puede apuntar que no aplica.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

La suscrita 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.