

---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Jefatura Sucesora:	OVIDIO FERNANDEZ UMAÑA
Jefatura Directa	WILBERTH MONTOYA FERNANDEZ
Jefatura C Humano:	GRACIELA VARGAS CASTILLO
Nombre:	JOSE MANUEL MORALES ROJAS
Dependencia:	AGENCIA ALAJUELA ESTE
Periodo de Gestión:	2015-2021
Fecha:	06/10/2021



---

## 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.

---

## INDICE

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
• PERIODO 2015.....	3
• PERIODO 2016.....	3
• PERIODO 2017.....	4
• PERIODO 2018.....	5
• PERIODO 2019.....	6
• PERIODO 2020.....	8
• Periodo 2021 .....	9
Cambios en el entorno.....	11
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	11
Acciones sobre el Control Interno.....	12
Principales Logros.....	12
Proyectos más relevantes .....	13
Administración de Recursos Financieros.....	14
Sugerencias .....	14
Observaciones.....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	15
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	16
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	16

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

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 el artículo 12 de Ley de General de Control Interno*), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Alajuela Este, del periodo comprendido del 24 de noviembre de 2015 al 30 de setiembre del 2021.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia Alajuela Este, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Director Dirección Capital Humano, MBA Wilberth Montoya Fernández, Gerente Centro de Negocios Alajuela, y al Lic. Ovidio Fernandez Umaña, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de Alajuela Este a partir del 07 de octubre de 2021.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia Alajuela Este, es dependencia adscrita al Centro de Negocios Alajuela, localizada en el Cantón Central de Alajuela, cuenta con 10 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 1:00pm a 7:00pm en la actualidad. Durante el período 2015 hasta marzo de 2020 (producto de la Pandemia COVID 19) se laboraba los sábados de 8:15am a 11:30am horario para atención de público.

La Agencia se ubica, 550 metros sur del Templo Católico La Agonía, sobre Calle Ancha en Alajuela centro, edificio de una planta, únicamente seis espacios de parqueo

El Cantón de Alajuela, posee un área de 388.43 km<sup>2</sup> y se encuentra dividido en 14 distritos.

Tiene una población aproximada de 297,879 habitantes.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de sus principales actividades económicas se destacan actividad industrial, comercial y turística, con una gran participación de Zonas Francas en la región del Coyoil de Alajuela.

Es indispensable recalcar que tanto, el Centro de Negocios Alajuela, la Agencia City Mall (anteriormente Barrio San José de Alajuela), la Agencia Alajuela Oeste (la cual se fusionó con el Centro de Negocios Alajuela en marzo de 2021), así como Agencia Alajuela Este, todas comparten la misma población de mercado meta, dado la cercanía de todas las oficinas que se mantienen en un radio de 400 metros aproximados de distancia una de otra, lo cual, a todas luces, implica una competencia fuerte en cuanto al mantenimiento de cartera de clientes y productos.

- **PERIODO 2015.**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre no se consideran con incidencia directa del suscrito, dado que la mayor gestión la desarrolló la Jefatura anterior Sergio Luis Rojas, quien administró hasta el 23 de noviembre de 2015 la Agencia, por lo cual, solamente se enuncian los resultados:

Producto	Logro
FINANCIERO	95%
PERHIPOTC	160%
PERSONAL	80%
SOCIAL	110%
AHORRO A PLAZO	164%
PAS	24%
VISA	77%
AHORRO PROGRAMADO	149%
BIENES ADJUDICADOS	358%
SEGUROS	

**La Agencia Alajuela Este presento los siguientes resultados para los periodos bajo mi responsabilidad:**

- **PERIODO 2016**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre fueron los siguientes:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En relación con los indicadores, el resultado obtenido fue del 100% o más, excepto la Cartera Financiera para la que se logró 89%, considerándose un resultado bueno que se propició para el cierre del período 2016.

Para los productos VISA, PAS, Ahorros Programados y Seguros, la agencia no logró la venta de los productos en la cuantía que requería.

Producto	Logro
Cartera Financiera	89%
Cartera Social	144%
Bienes Adjudicados	183%
Ahorro Plazo	112%
Ahorro Voluntario	244%
Mora	95%
Cta Naranja	115%
VISA	64%
PAS	27%
Programado	63%
Seguros	65%
Pensiones	291%

- PERIODO 2017**

Durante el período de 2017, se consiguió que de los 12 indicadores para 15 de estos, se obtuvo un avance igual o superior al 100% siendo una de las Agencia con más efectividad en los indicadores, lo que evidenció que el equipo de trabajo fue consecuente con la venta de productos y que se mantuvo la tendencia del logro de los objetivos, calificando de exitosa la venta de la mayoría de los productos evaluados.

No obstante, en la Cartera Financiera hubo un declive muy marcado, con un nivel de cancelaciones muy pronunciado, que derivó en un decrecimiento anual del 4%, siendo un año poco satisfactorio que en cuanto a crecimiento de esa cartera se refiere.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Así mismo, en la integración de Tarjetas VISA y PAS, la agencia no logró conseguir la meta designada, aun cuando se gestionó la estrategia y se dio un esfuerzo del Equipo de Trabajo para estos temas.

Producto	Logro
Cartera Financiera	-4%
Cartera Social	151%
Ahorro a Plazo	366%
Ahorro Voluntario	111%
Programados	108%
Mora	100%
Cta Naranja	135%
VISA	65%
PAS	29%
FAVI	100%
KIDS 02	97%
ECO CREDITO	124%
BIENES ADJUDICADOS	205%
Seguros	168%
Pensiones	101%

- PERIODO 2018**

Es importante destacar que, durante el 2018, la Agencia ingresa al nuevo modelo de Servicio al Cliente (GEC-GOA), dándose variaciones en la estructura de la oficina, pasando un colaborador de Categoría 14 de la Plataforma a Ascenso en Categoría 17 para que ejerciera como Gestor Operativo de Agencia (GOA) y que el Supervisor de Agencia, fungiera como Gerente de Experiencia al Cliente, administrando la gestión de clientes y la Plataforma como un todo.

Ahora bien, se detallan los resultados obtenidos según el Mapa de Calor, para el período de 2018:

Se destaca que para la Cartera Social, Ahorro a Plazo, Control de la Morosidad, Venta de Bienes Adjudicados, Colocación de créditos FAVI, Eco Crédito y Venta de Seguros,

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

se logró más del 100% de cumplimiento de la meta propuesta, siendo un buen resultado en cuanto a captación y contribución con el calce de plazos, y la gestión de crédito Social.

Como punto marcado se dio el decrecimiento de la Cartera Financiera, lo cual, se generó producto de cancelaciones anticipadas recurrentes por parte de la competencia, entendiéndose, las cooperativas contiguas, que se ubican en Plaza Real, de esto se entiende que pudo existir algún manejo de información diferenciado por parte de la competencia dado el nivel de cancelaciones que no se consideró normal.

Además, para los indicadores Ahorro Voluntario, Plan Naranja, Cuenta Naranja, PAS y KIDS, el indicador superó prácticamente el 50% de cumplimiento, no obstante, el resultado pudo ser diferente en cuanto a ventas se refiere.

Producto	Logro
Cartera Financiera	-13%
Cartera Social	106%
Ahorro Plazo	586%
Ahorro Voluntario	58%
Mora	108%
BIENES ADJUDICADOS	100%
Plan_Naranja	59%
Cta_Naranja	53%
VISA	70%
PAS	24%
KIDS 02	60%
ECO CREDITO	100%
SEGUROS	154%
PENSIONES	84%

- PERIODO 2019**

En lo que se refiere a los resultados al cierre del año 2019, se evidenció un repunte importante en la consecución de los objetivos incluido en los indicadores de metas impuestas por la alta gerencia.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se resalta que en la Colocación de Crédito se logró alcanzar y superar la meta de crecimiento crediticio, tanto para Cartera Financiera como Social, repuntando importantemente para frenar y revertir los decrecimientos de cartera de los últimos dos años anteriores, en lo que respecta a Cartera Financiera.

Así mismo, es indispensable indicar que la Agencia mantuvo equilibrio entre la Captación de Ahorro a Plazo y el Control de la Morosidad de la Cartera de Crédito, siendo nuestra Agencia, la que menos monto de meta en deterioro de cartera mantiene de todas las oficinas adscritas al Centro de Negocios Alajuela.

Los indicadores susceptibles a mejora fueron Plan Naranja, usuario WEB, VISA, Bienes Adjudicados, BP Salario Voluntario y PAS tradicional.

Producto	Logro
Cartera Financiera	188%
Cartera Social	176%
Ahorro Plazo	165%
Ahorro Voluntario	101%
Plan_Naranja	80%
Cta Naranja	648%
Mora	100%
WEB	74%
VISA	53%
Bienes Adjudicados	0%
BP Salario Voluntario	47%
BP Salario Tradicional	0%

Es para destacar que la Captación de Bajo Costo, fue preponderante en las metas que se obtuvieron y que este tema contribuye notoriamente con el aporte a las utilidades del Conglomerado.

En este periodo se continuó avanzado con la estrategia "hormiga", con la cual avanzamos y construimos los planes de trabajo para el periodo, logrando en parte las metas previstas.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **PERIODO 2020.**

Para el periodo 2020, los resultados de gestión se vieron afectados significativamente con la llegada de la pandemia COVID-19, tanto en los aspectos de afectación de salud y economía, para la población del país, en consecuencia en nuestros clientes actuales y potenciales, igualmente se da afectación en las estrategias y prestación de servicio, por las diferentes medidas establecidas por el Ministerio de Salud, relacionado con las medidas de cierres comerciales y restricciones vehiculares, tendientes a mitigar el contagio y evitar que más personas enfermen o fallezcan.

Así las cosas, se puede exponer que hay un antes y un después de marzo de 2020, ya que la reacción de incertidumbre de la mayoría de la población, ante el manejo de la pandemia, generó que la afluencia de clientes mermó significativamente y que la interacción de venta con quienes nos siguieron visitando era limitada por la idea de realizar rápidamente las transacciones y salir de lugares concurridos.

No obstante, lo señalado, se continuó ofreciendo nuestros productos y servicios para el cumplimiento de las metas:

Producto	Logro
Cartera Financiera	0%
Cartera Social	100%
Ahorro Plazo	198%
Ahorro Voluntario	102%
CUENTAS CORRIENTES	3%
Plan Naranja	8%
Cta Naranja	172%
Mora	84%
BP SALARIO	110%
VISA	42%
Bienes Adjudicados	0%
SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	23%
PLANES VOLUNTARIOS	8%
PLANES OBLIGATORIOS	22%

Nótese la efectividad de colocación de Cartera Social, misma que durante todos los

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

años, ha sido un punto fuerte en la Agencia, así mismo, la mayoría de los indicadores de Captación de Recursos de Bajo Costo, y el equilibrio que el Ahorro a Plazo genera para el Calce de Plazos institucional.

Producto de la masiva suspensión de Contratos a los clientes, la Agencia se avocó desde finales de junio, a recuperación de Cartera de Crédito para la aplicación de Moratorias, siendo que las labores obligaron a destinar hasta tres colaboradores a tiempo completo para tales fines.

Se considera exitoso el control de la Morosidad, aun entendiendo se logró un 86% de la meta, máxime si se reitera que el monto permitido de crecimiento de las estimaciones es el menor de todas las oficinas adscritas a Alajuela, siendo que también la aplicación de despidos, y por ende de pólizas de desempleo, fueron muy frecuentes y se visitó hasta en casas de habitación a clientes para normalizar la situación de atrasos.

- **Periodo 2021**

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 14 de setiembre detallamos lo que se refiere a crédito y con corte al 31 de agosto todos los demás.

Para la Cartera Financiera, la Agencia ha sufrido un decrecimiento agresivo, sostenido y difícil de revertir, para tener una idea, durante los meses de junio, julio y agosto, se han colocado más de 500.000.000 de colones, sin embargo, no se logra siquiera estabilizar el monto de decrecimiento de la cartera, situación preocupante para los intereses institucionales.

Las cancelaciones anticipadas han sido muy frecuentes y de cuantías de toda índole, se siguió la estrategia planteada por la Banca de Personas y se abordaron las tres Bases de Datos, Revancha, Blindaje y Recuperemos, sin embargo, la agresividad de la competencia (cooperativas) no ha permitido enderezar la situación.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Caso contrario en Cartera Social, en la que históricamente la Agencia ha sido fuerte, siendo que se ha logrado revertir decrecimiento de hasta 225.000.000 y a inicios de setiembre ya se mantiene en positivo el crecimiento de esta cartera.

Producto	Logro
Cartera Financiera	0%
Cartera Social	100%
Cartera Desarrollo	0%
Ahorro Plazo	0%
Ahorro Voluntario	100%
Cuentas Corrientes	0%
Plan Naranja	100%
Cta Naranja	98%
Mora	100%
BP Salario	0%
Visa Personas	20%
Bienes Adjudicados	100%
Q Kids y O2	83%
Clientes Nuevos	71%
Ahorro Escolar	0%
Conexión BP	0%
Punto BP	0%
SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	100%
Planes Voluntarios	10%
Planes Obligatorios	41%

Es importante destacar que la Agencia en lo que va del período 2021, ha logrado la venta de 2 Bienes Adjudicados, contribuyendo con la meta institucional de la venta de estos inmuebles, que permite revertir estimaciones y mantener una salud financiera importante para la institución.

Otro punto a resaltar es el Control de la Morosidad, el cual, aun existiendo un grupo centralizado en el Centro de Negocios Alajuela, el suscrito he brindado soporte y seguimiento detallado, para que se recuperen al menos tres créditos de cuantía significativa, y se han desarrollado en la Agencia, dos Daciones de Pago y se recuperó por nuestra parte una operación millonaria de vivienda que permanecía en Cobro Judicial, permitiendo esto que el indicador de Mora no se deteriore.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Cambios en el entorno

Es bien sabido que el Banco ha venido modificando los indicadores meta que cada año dispone, para muestra, verificar en cada período que varias metas cambiaron, y la Agencia ha tratado de ir al corriente de estos Productos y Servicios ofrecidos por el Banco, en su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.

Luego de marzo de 2020, con la llegada de la Pandemia Mundial de COVID-19, se ha visto seriamente afectada la zona, algunas empresas tan disminuido sus jornadas laborales y se materializaron despidos, inclusive otras empresas más pequeñas han sido afectadas hasta tener que cerrar operaciones.

Las Zonas Francas del Coyoil, han sido visitadas con frecuencia por parte del Gerente del Centro de Negocios Alajuela, sin embargo, se considera un blindaje complejo por parte de la Banca Privada, que ha abordado inclusive el financiamiento de la infraestructura que se estrena en la zona, generando esto, resistencia de los administradores de las empresas en dichas zonas, a migrar a los servicios ofrecidos por el Conglomerado Banco Popular

### Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, durante mi gestión la oficina, se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, según las normas institucionales en promedio de un 6% de Riesgo Operativo, no obstante, el año 2018, fue un año con serias dificultades para el logro del indicador producto de la variación de la operativa por la entrada en vigencia del GEC y GOA en cuanto a Servicio al Cliente se refiere, lo cual desmejoró significativamente el indicador solo para esa oportunidad.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2016	6%	Satisfactorio	8%
2017	6%	Satisfactorio	8%
2018	12%	No Satisfactorio	8%
2019	6%	Satisfactorio	8%
2020	3%	Satisfactorio	5%
2021	6%	Satisfactorio	8%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo de la Agencia, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo, suministrando al personal las herramientas y retroalimentación necesaria, para lograr la sinergia en miras al resultado deseado.

Fue necesario que tanto el GEC como el GOA, así como la Analista de Crédito Hipotecario, debieron tomar protagonismo importante en cuanto a liderar las labores de control, junto con el resto del Equipo de Trabajo.

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

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en los resultados de todos estos años, los cuales han sido en términos generales (salvo el período 2018) inferior a lo establecido en la Institución.

Para este periodo 2020, el porcentaje de aceptación máxima de riesgo fue modificado a un 5%, siendo que nuestro resultado fue debajo del indicador, un 3%.

Se han implementado los informes de seguimiento y matrices de mejora, las cuales se encuentran atendidos en un 100%.

### **Principales Logros**

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indica:

- ✓ De conformidad con los Análisis de Costos, la Agencia ha mantenido un Margen de Contribución positivo a la Utilidad Neta, lo cual, es un logro aun cuando hubo dos años de pérdida, el balance neto es positivo ya que se han generado contribuciones mayormente de utilidades durante 2016 hasta 2021 inclusive.
- ✓ Se gestionó esfuerzo importante para enderezar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

institucionales.

- ✓ La Agencia a través de los períodos 2016 al 2021, colocó Cartera Social y logró siempre las metas, siendo un pilar fundamental en la Solución de Vivienda para con la sociedad costarricense.
- ✓ En cuanto a captación de Bajo Costo, la Agencia logró en la mayoría de los períodos, las metas de Ahorro Voluntario, Plan Naranja y Cuentas Naranja, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- ✓ Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño de la Agencia.
- ✓ La Agencia se abocó a la atención de clientes que requirieron aplicar los beneficios del Plan Solidario COVID, dicha labor se ha llevado a cabo de la mano con el BP Total Alajuela, atendiendo la Base de Carterización Prioritaria.
- ✓ En ocasión de la Pandemia COVID-19, se logró reinventarnos en cuanto a la atención de los clientes y hemos sido exitosos sobre el manejo de los temas para con el resguardo de la salud de los clientes y colaboradores.

### **Proyectos más relevantes**

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir:

- Actualmente se está desarrollando una remodelación de la planta física de la Agencia, para albergar con más oficinas a los colaboradores de la Unidad de Cobro y también del Centro Empresarial, con el fin de unificar un local y poder dejar de alquilar instalaciones para el Centro Empresarial Alajuela, todo lo anterior en pro de gestionar optimización de las instalaciones y disminuir los costos institucionales.
- Se finiquitó lo relacionado al modelo de servicio al cliente, específicamente lo relacionado al nombramiento del GEC y GOA.
- Ante la rotación del personal de la Plataforma de Servicios se requirió gestionar capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer,

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

1. Con el modelo 360 se establecieron mejoras relacionadas con tema gastos, en cuanto a su control y aplicar medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y gastos de jornada ampliada.
2. La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, siendo que mayoritariamente se ha generado aporte a las Utilidades Netas de la Institución, solamente para los períodos 2018 y 2020 se generó pérdidas en el giro del Negocio Bancario, sin embargo, al sumar las utilidades de los restantes años bajo mi administración, **la Agencia contribuyó con el aporte a la utilidad por lo que mayoritariamente la Agencia es rentable.**

### **Sugerencias**

Con el fin de mantener la buena marcha de la agencia, se recomienda:

- ✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓ Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.
- ✓ Reestructurar el Equipo de Mejoras, para enmendar situaciones de ambiente laboral, de manera que exista mayor participación de todos los integrantes del Equipo de Trabajo en las actividades sociales de la Agencia.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- ✓ Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente.

### **Observaciones**

No hay observaciones.

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

Se indica que no se han recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este aportado no se encuentran pendientes.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

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

Se recibió en tres oportunidades a la Auditoría Interna, principalmente relacionadas con temas de revisión de Otorgamiento de Crédito, siendo la primera en enfoque específico sobre créditos de Ingresos Propios, por lo que, se recibió el debido informe y se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

Luego fuimos parte de la muestra de la Evaluación de Otorgamiento de Crédito y se cumplió con todo lo recomendado y se dio por parte de la Auditoría Interna, como cumplidas todas las recomendaciones, por lo que, se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por último, se nos solicitó un expediente de crédito para compra de Lote, el cual se varió por parte de Centro Empresarial Alajuela, la Garantía y se incluyó en Fideicomiso, en el crédito de Desarrollo, por lo que los señores de Auditoría verificaron el caso, dándolo por atendido, con la inclusión del tipo de Garantía Fideicomiso.

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.

### **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.