



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Sara Aragón Jara

Dependencia: Área de Bienes Adjudicados

Periodo de Gestión:

Destinatarios: División Gestión Activos Crediticios
Dirección Capital Humano

Firma:

Fecha: 13/07/2023

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
1 Labor Sustantiva Institucional.....	2
1.1 Objetivo del puesto	2
1.2 Funciones principales	2
1.3 Organigrama actual.....	4
2. Cambios en el entorno	4
3 Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
4 Acciones sobre el Control Interno	5
5 Principales Logros	5
6 Proyectos más relevantes	9
7 Administración de Recursos Financieros	9
8 Sugerencias	9
9 Observaciones	10
10 Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
11 Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	10
12 Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	10
13 Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	10
14 Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente Informe Final de Gestión, corresponde al cargo de la jefatura del Área de Bienes Adjudicados adscrita a la División Gestión Activos Crediticios, Cubre el período entre el 01 de enero de 2018 al 12 de julio del 2023, en cumplimiento de la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005, lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno y a las directrices internas de Informes Finales de Gestión, URP-DIR-01. Este informe se refiere sobre las principales actividades desarrolladas durante el período antes mencionado, resultados y logros obtenidos, así como el estado actual de algunos asuntos en trámite de atención y consideraciones relevantes.

Resultados de la gestión

1 Labor Sustantiva Institucional

1.1 Objetivo del puesto

Ejecutar labores a nivel de Jefatura como coordinar, planificar, organizar, controlar y supervisar la gestión del Área de Bienes Adjudicados y todos los procesos relacionados a las estrategias y disponibilidad de estos. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo solicitado

1.2 Funciones principales

- Ejecutar la administración y venta de toda clase de bienes adjudicados transferidos al Banco en pago de obligaciones a su favor por medio de adjudicación o adquisición.
- Formular, gestionar, ejecutar y cumplir con el Plan Anual Operativo, cuadro de Mando Integral, Balance de Desarrollo personal, seguimiento y evaluación trimestral del Plan de Acción Operativo, control presupuestario y en la coordinación, revisión seguimiento y cumplimiento de las metas de la Dependencia.
- Establecer y dar seguimiento a proyecciones financieras sobre resultados de bienes adjudicados.
- Gestionar ante la Subgerencia General de Negocios y la División Gestión cobratoria o Área de Cobro Judicial, las proyecciones de venta de bienes adjudicados y la de adjudicaciones de bienes.
- Revisar y aprobar reasignaciones y modificaciones presupuestaria, contratos, facturas y vales de caja chica en el sistema SIPRE.
- Atender consultas de miembros del comité de crédito.
- Atender consultas de la dirección Jurídica, relacionadas a procesos judiciales u otros bienes adjudicados.
- Atender y gestionar solicitudes de información de la gerencia general corporativa y la Subgerencia General de Operaciones.
- Atender y gestionar denuncias presentadas ante la Defensoría de los Habitantes y a la SUGEF. Así como cualquier otra solicitud.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Analizar y establecer propuestas de cambios en la normativa de Bienes adjudicados (Reglamento, procedimientos, guías, otros).
- Revisar, analizar, establecer y autorizar cambios en el contrato de comodato.
- Analizar e identificar posibles riesgos relacionados a bienes adjudicados y establecer planes de acción.
- Participar en las reuniones de la Comisión de Mejora continua de Bienes Adjudicados u otras comisiones y comités. Así como atender los acuerdos.
- Atender y dar seguimientos a las recomendaciones de Auditoría (interna y externa) así como los acuerdos de Junta Directiva Nacional, comités de negocios.
- Analizar históricos de fincas y contratos de alquiler, para orientación y toma decisión.
- Aprobar o rechazar la adjudicación de un bien hasta \$250.000 o su equivalencia en colones.
- Revisar, corregir, validar y autorizar, y firmar actas de apertura de concurso, oficios e informes de adjudicación, recursos de revocatoria, apelaciones, devoluciones de garantía o aplicaciones, prórrogas de pago, readquisiciones de ventas y anulaciones de concursos.
- Determinar y aprobar las gestiones para las diferentes ventas establecidas en los artículos 13,19, y otros.
- Asesorar y dar soporte a la comisión de bienes adjudicados.
- Verificar, analizar, determinar e informar el cumplimiento del procedimiento de Venta sin sujeción a base a la Jefatura
- Representar al Banco en trámites o gestiones ante Instituciones Gubernamentales, Municipalidades, suplidores de Servicios Públicos, otros, hasta por \$50 millones.
- Atender y gestionar autorizaciones para expropiaciones de terrenos adjudicados por parte de Instituciones Gubernamentales.
- Coordinar con el Área de Notariado de la procuraduría General de la República, la firma de escrituras.
- Atender, gestionar y resolver inconformidades presentadas por clientes o terceras personas, según los informes técnicos.
- Revisar y autorizar el cierre contable de ABAD.
- Dirigir investigaciones acerca de bienes inscritos a nombre del Banco.
- Analizar, determinar y autorizar recomendaciones o informes para pases y reversión de bienes al estado "Pasado por pérdida", desinscripción de bienes y traspasos de zonas públicas a Municipalidades.
- Tareas relacionadas a la adecuada gestión de riesgo.
- Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1.3 Organigrama actual



2. Cambios en el entorno

Durante el período de mi gestión, se han realizados varios cambios en el entorno que han significado ajustar las estrategias y las normas de operación.

La contracción financiera internacional del 2008, efectos que se vieron en el sector inmobiliario de nuestro país en el 2011, hizo que en materia de bienes adjudicados se tomaran decisiones que cambiaron por completo la operativa sobre este tema, se modificara el Reglamento que regula la administración y venta de bienes adjudicados, así como la introducción de una estrategia de promoción y venta más estructurada.

La crisis sanitaria COVID -19, y las medidas adoptadas por los entes supervisores, para asegurar la liquidez de los clientes crediticios, ha provocado que se realicen ajustes en los modelos de negocios de los intermediarios financieros y en la normativa que rige los bienes adjudicados, como lo fue el cambio del artículo 16 del reglamento de Información Financiera, en donde se cambia de un 24avo. a 48avo., para registrar la estimación del valor en libros de estos bienes, previendo con ello que el gasto legal mensual, disminuyera.

3 Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En lo que respecta al proceso de autoevaluación de riesgo operativo y control interno, el Área de Bienes Adjudicados ha mantenido un nivel de excelencia, mismo que se ha logrado mantener durante estos últimos cinco años de mi gestión, en donde también se cumplió con las diferentes recomendaciones que nos fueron encomendadas por la Auditoria Interna y la Auditoría Externa.

A continuación, se muestra un cuadro resumen de las calificaciones obtenidas por el Área de Bienes Adjudicados, en la Autoevaluación de Riesgo Operativo, durante los últimos cinco años de mi gestión, en donde se puede observar que la calificación se ubica en Nivel excelente.

PERIODO	CALIFICACIÓN	OFICIO
2018	Excelente	UTEG-318-2018
2019	Excelente	UTEG-211-2019
2020	Excelente	UTEG-144-2020
2021	Excelente	UTEG-Correo electrónico 6-01-2022
2022	Excelente	UTEG- Correo electrónico 5-01-2023

4 Acciones sobre el Control Interno

Las acciones realizadas por el Área de Bienes Adjudicados, para fortalecer la estructura de control interno se ejecutan conforme lo establecido en las normas internas de control, operacional y funcional, ha permitido obtener una calificación de Excelente en los últimos cinco años en la Autoevaluación de control interno.

PERIODO	CALIFICACIÓN	OFICIO
2018	Excelente	UTEG-318-2018
2019	Excelente	UTEG-211-2019
2020	Excelente	UTEG-144-2020
2021	Excelente	UTEG-correo electrónico 6-01-2022
2022	Excelente	UTEG-correo electrónico 5-01-2023

5 Principales Logros

Durante los años de mi gestión, se implementó y se mantiene en constante desarrollo, el site privado del Área de Bienes Adjudicados, mismo que a la fecha cuenta con activos de información que recopilan la mayor parte de los insumos cualitativos y cuantitativos que apoyan los procesos operativos, financieros y administrativos de la dependencia. Cabe indicar que ninguno de los activos de información, existían al momento de asumir la Jefatura de ABAD. Se destacan entre ellos:

1. Cartera Digitalizada de Bienes Adjudicados



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Cartera Digitalizada de Fondos Especiales y Fodemipyme

3. Estructura de control y seguimientos de la operativa de ABAD (activos de información):

- Control de Comodatarios
- Pago de facturas
- Inconformidades
- Inventario de Bienes
- Promoción y Venta de bienes (éste se integra con 7 estructuras complementarias)
- Pago de Servicios Público
- Control de Distribución de Utilidades
- Topografía Institucional
- Casos Estudio y Seguimiento Pesquisas
- Investigaciones Activos BP y Pase a Pérdida ABAD
- Control de Correspondencia (Oficios entrantes - salientes y HT)
- Proveedores ABAD

4. Aplicativo SICVECA

En conjunto con el Área de Contabilidad, en el 2015 se desarrolla el aplicativo SICVECA, que contiene diversas funciones de índole contable y es la herramienta utilizada para todos los informes que se presentan ante el ente regulador SUGEF.

5. Servidor ABAD

En el año 2018, el Área de Bienes Adjudicados fue una de las primeras dependencias en la Institución en contar con espacio en un servidor virtual, lo que facilitó la creación de expedientes digitales donde se resguarda la información del bien adjudicado en carpetas individualizadas por cada propiedad administrada.

Además, cada unidad operativa del Área cuenta con una carpeta que funciona como repositorio para información confidencial y sensible; todas estas carpetas cuentan con un ciclo de respaldo que corre tres veces al día, lo que asegura el acceso a la información lo más actualizada posible en caso de un evento informático que comprometa la exactitud de esta.

6. Depuración de cuentas contables: Con la implementación del Core Bancario y T24, se inició una depuración contable que abarcaba todos los movimientos contables registrados por las diferentes oficinas comerciales, permitiendo con ello la eliminación de la sobrestimación o subestimación del gasto legal (24 avo.) de los bienes adjudicados. Actualmente las cuentas contables relacionadas a bienes adjudicados son controladas, depuradas y ajustadas por el Área.

6

7. Convenio Banco Popular - Registro Nacional 2023

Es un acuerdo colaborativo interinstitucional entre el Banco Popular y el Registro Nacional a fin de obtener toda la documentación de la que dispone el Registro y Catastro Nacional por medio de su Web Site; la gran mayoría de insumos digitales en tiempos mínimos de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

atención (inmediatamente / 60 a 120 minutos / máximo 24 horas después de solicitado) recibidos vía correo electrónico; estas gestiones previo a la implementación, tardaban entre 5 y 10 días hábiles en ser obtenidos, aunado el traslado de funcionarios a las instalaciones físicas del RN para retirar la documentación.

El convenio supra citado es de alcance institucional y cuenta actualmente con casi 750 usuarios activos.

8. **Ejecución de estrategia:** Con el objetivo de atender el creciente aumento de la cartera de bienes adjudicados, producto del entorno económico, se planteó la necesidad y urgencia de la intervención de la Alta Gerencia, para estabilizar el impacto; producto de ello se declaró como prioritario la atención de la administración y venta de bienes adjudicados y se ejecutó la estrategia previamente diseñada para tal efecto, coadyuvando con ello a que el banco obtuviera mejores resultados financieros. Actualmente, la coordinación entre las Áreas inmersas en el proceso se mantiene como parte de la estrategia de disponibilidad y venta de bienes adjudicados.
9. **Cambios en la página Web y creación del APP:** Como parte de las acciones de mejora, se establecieron una serie de requisitos que dió como resultado una nueva página Web y la creación de una App, para la promoción y venta de bienes adjudicados.
10. **Reformas al Reglamento:** El Reglamento para la Administración y la Venta de bienes Adjudicados o transferidos en pago de obligaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se mantiene actualizado según los objetivos de responsabilidad social, el entorno económico y las mejores prácticas de venta. Los cambios han favorecido a la población nacional, a las empresas públicas y privadas. En la formulación de propuestas de cambios en el Reglamento, intervienen las Oficinas Comerciales, las diferentes Bancas y las Áreas de Cobro Judicial, Bienes Adjudicados, División Gestión Activos Crediticios, División Gestión Cobratoria y todas aquellas que puedan requerirse.
11. **Reforzamiento y estudio de cargas del Área de Bienes Adjudicados:** ante la necesidad de atender el crecimiento de la cartera de bienes adjudicados, se gestionó el reforzamiento del Área de Bienes Adjudicados con recurso humano y se solicitó un estudio de cargas de trabajo y perfiles, mismo que se implementó en setiembre del 2021. Actualmente, está en proceso de la implementación de una nueva estructura funcional, aprobada por la Junta Directiva Nacional en julio del 2022.
12. **Metas PAO:** todas las metas PAO, establecidas para el Área se han cumplido. En el primer semestre del 2023, el resultado es el siguiente:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

META	ESPERADO	LOGRADO	% CUMPLIMIENTO	DETALLES DEL CUMPLIMIENTO
030101-Realizar Trimestralmente 3 informes (1 por mes) de indicadores financieros para medir la administración y venta de los Bienes Adjudicados.	6	6	100%	Se realizan los 6 informes mensuales a la jefatura de la División de Gestión de Activos como insumos para el cumplimiento de los indicadores del plan de acción y de metas del plan operativo.
040101-Disponer mensualmente para la venta, en promedio el 90% de la Cartera real de bienes adjudicados administrados al 31-12-2023	90	93.61	104%	Se logro la meta satisfactoriamente mediante la disponibilidad de bienes con problemas topográficos, legales y otras casuísticas en los bienes recibidos. Al 30 de junio del 2023, la Cartera de bienes adjudicados administrados fue de ¢19.095 millones de 384 bienes y el monto disponible para la venta fue de ¢17,909 millones representados en promedio por 363 bienes.
040201-Liquidar al 100% en cada trimestre los bienes vendidos, cancelados y registrados contablemente al 28 de cada mes	100	100	100%	Se cumple la meta de liquidar contablemente el 100% de los bienes vendidos en el mismo periodo. 149 bienes vendidos y liquidados que representan un monto de Registro de ¢6.553 millones, con un monto de precio de venta ¢4.779 millones y para una reversión de estimaciones de ¢3.365 millones
050101-Realizar Trimestralmente 3 publicaciones (al menos una al mes) del 100% de los bienes Adjudicados disponibles para la venta.	6	6	100%	Se realiza las 6 publicaciones mensuales de los bienes disponibles para la venta en la Web Institucional



INFORME FINAL DE GESTIÓN

6 Proyectos más relevantes

- a) **SIDBA:** Desde el 2008 se planteó los requerimientos para la creación de un sistema que administre los bienes adjudicados; sin embargo, ante el desarrollo e implementación del CORE, su desarrollo, se detuvo.

En el año 2015, se retoma el desarrollo del SIDBA (sistema de bienes adjudicados). Se llevó a producción en dos ocasiones y ambas fallaron. Actualmente se ha determinado que debe empezar de cero, por su obsolescencia, errores presentados, entre otras causas. Finalmente, la Dirección de Tecnología e Información brinda un informe técnico en el que se recomienda el desarrollo de software para la administración y venta de bienes adjudicados, proponiéndole a la Subgerencia de Operaciones que eleve la propuesta de dicho desarrollo ante la Gerencia General Corporativa, con el objetivo de que sea incorporado dentro de las prioridades que TI deberá desarrollar en el año 2023.

No obstante lo anterior, se está analizando la posibilidad de que dentro del software de cobranzas SAC., que está desarrollando la empresa Effective Computer Solutions S.A.S, para la División Gestión Cobratoria, se incluya un módulo para bienes adjudicados. Sin embargo, es importante se analice el tipo de contrato, costo y el aseguramiento de la continuidad del negocio del Área de Bienes Adjudicados en caso de que, por alguna razón, el contrato con la empresa se interrumpa o no sea renovado. Además es importante resaltar que las historias de usuarios deberán ser confeccionadas.

7 Administración de Recursos Financieros

En relación con el presupuesto del Área de Bienes Adjudicados, todas las partidas presupuestarias asignadas fueron utilizadas de forma eficiente y cuando correspondía se realizaron las modificaciones necesarias para cumplir con las metas establecidas.

Actualmente y ante el crecimiento de la cartera y de los procesos de inscripción y puestas en posesión, se están solicitando modificaciones presupuestarias para cubrir los gastos en los que se incurren en la administración de bienes.

8 Sugerencias

Como parte de los lineamientos estratégicos del Banco, la transformación de los procesos utilizando metodologías ágiles, en donde se pretende la automatización y digitalización de los procesos, teniendo como marco de referencia la innovación y mejora continua, sugiero que el Área de Bienes Adjudicados, continúen con los esfuerzos que han venido haciendo para adoptar nuevas formas de ejecutar sus actividades y agilizar los procesos.

9

Además, considero oportuno sugerir el fortalecimiento de las habilidades y competencias que han desarrollado los equipos de trabajo, que les ha permitido atender y resolver situaciones para lo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

que no se les capacitó, como lo son: topografía, elaboración de informes técnicos, Técnicas de investigación, principios básicos de ingeniería estructural y otras actividades que se desarrollan en el Área de Bienes Adjudicados.

9 Observaciones

Sobre gestiones en proceso para resolver se encuentran:

- a) Problemática presentada en el Proyecto Habitacional Bella Vista, correspondiente al Condominio Bella Vista, ubicada en la provincia de San José, cantón de Desamparados, distrito de San Juan de Dios.
- b) Desinscripción de bienes muebles e inmuebles. Traslados de zonas públicas a Municipalidades.
- c) SIDBA: Se hace necesario que el Área de Bienes Adjudicados, cuente con un sistema que le permita administrar los bienes.

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

No se recibieron disposiciones que durante mi gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.

11 Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Se cuenta con una recomendación de la Auditoría externa, oficio AE-1221-2022, relacionada al Sistema Integrado de Bienes Adjudicados. Con el Oficio ABAD-1607-2023, se solicitó ampliación de plazo para atenderla.

12 Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Recomendaciones atendidas satisfactoriamente y en plazo, actualmente no se cuenta con recomendaciones pendientes de atender.

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

No se cuenta con contratos que deban fiscalizarse.

14 Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

10

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.