



# INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Milagro Hernández Brenes
Dependencia:	DIVISION GESTIÓN NORMATIVA
Periodo de Gestión:	Desde hace más de 20 años hasta el 14 de julio de 2023
Destinatarios:	Juan Carlos Li Guzmán/ Miguel Mora Gonzalez, Director ai Dirección de Soporte al Negocio  Silvia Goyez Rojas, Directora ai Dirección de Capital Humano  Luis Rojas Bolaños, Jefe ai de la División Gestión Normativa
Firma:	
Fecha:	14/07/2023

## 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.....	3
Labor Sustantiva Institucional.....	3
Cambios en el entorno .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno .....	4
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes .....	7
Administración de Recursos Financieros .....	8
Sugerencias .....	8
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 .....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	9



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, la suscrita María del Milagro Hernández Brenes en mi condición de Jefe de la División Gestión Normativa y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el puesto que desempeño desde hace más de 20 años hasta el 14 de julio de 2023 por concepto de Ascenso Sustitución al Programa Solución Integral de Crédito para atender la tarea designada de llevar a cabo la implementación del Core de Crédito.

El presente informe, pretende de manera ejecutiva, dar cuenta de los resultados de mi gestión durante el período señalado; dando énfasis en los principales logros alcanzados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

La División Gestión Normativa es la encargada de llevar a cabo la vigilancia de la implementación de la normativa interna y externa por la cual se rige la colocación de crédito a nivel Institucional.

Entre las principales funciones que se ejecutan como parte del puesto de jefe de División Gestión Normativa se describen a continuación, considerando las estrategias aplicadas con el objetivo de cumplir con las metas asignadas:

1. Implementar las estrategias de productos de crédito para la Banca Personas, Empresarial, Corporativo, Social, Pignoración.
2. Dotar y mejorar los sistemas o herramientas funcionales que optimicen el proceso de otorgamiento de crédito.
3. Implementar a nivel Institucional las circulares emitidas por el Ente Regulador de los cambios o modificaciones a las normas propuestas referentes con el otorgamiento de crédito.
4. Brindar capacitaciones a las oficinas comerciales por actualizaciones al sistema de crédito, cambios normativos o modificaciones a las directrices.
5. Velar por el cumplimiento normativo, a través de la revisión de los expedientes de crédito de los BP Totales y oficinas adscritas, en apego al cumplimiento de la Normativa Interna y Externa.
6. Participación en sesiones con áreas involucradas en el proceso de crédito para el seguimiento de metas y estrategias.
7. Diversas comisiones asignadas por la Jefatura de la Dirección Soporte al Negocio.

Bajo esta División se da soporte a las Oficinas Comerciales en todo lo referente a materia crediticia, sistemas relacionados con crédito, implementación de las diferentes normas, capacitaciones.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en el entorno**

Durante este período, han pasado muchos cambios normativos que han provocado cambios sustanciales en el otorgamiento de crédito, pasando de la norma SUGEF 1-95, luego la norma SUGEF 1-05 y ahora en proceso de cambio al Acuerdo SUGEF 14-21. Estos cambios normativos han conllevado a una serie de ajustes en la forma de otorgar crédito, buscando la eficiencia del proceso crediticio.

El más reciente cambio del entorno fue el enfrentamiento al período de la emergencia nacional presentada por los efectos del COVID-19, dándose un cambio radical principalmente en la manera de colocar crédito, donde el enfoque está dirigido en dar opciones para que los diferentes clientes lograran sobre llevar las operaciones de crédito, especialmente aquellos sectores que se vieron más afectados como: Turismo, Comercio y Servicios.

Lo anterior conllevó a que el Banco realizará ajustes y modificaciones de los productos de crédito en las normas y procedimientos internos para la aplicación de opciones de créditos a personas y empresas; así como facilidades para el cumplimiento del pago de sus obligaciones, teniéndose mayor apertura en los productos, pero resguardando el riesgo y la morosidad.

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

En cumplimiento de la “Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular”, la División de Gestión Normativa al cierre del período 2022 presenta una calificación de la Autoevaluación de Riesgo Operativo y de Control Interno en un nivel EXCELENTE.

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

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, la División Gestión Normativa presenta un nivel de exposición al riesgo Excelente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Principales Logros

De los principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, se indican:

- **Productos de crédito:**

Generación de nuevos productos de crédito, modificación de productos vigentes y generación de directrices para el otorgamiento de crédito para las diferentes bancas Social, Desarrollo y Personas, entre ellos:

1. Cambios líneas Fiduciarios y Personal Hipotecario.
2. Cambios líneas vivienda
3. Cambio línea vehículos.
4. Cambio Guía Lineamientos.
5. Propuesta de condiciones nuevas y retención subgerencia.
8. Retención vivienda, personal hipotecario y fiduciario.
9. Cambios de productos y línea fiduciaria por Bicentenario.
10. Ajuste producto tarjetas de crédito.
11. Ajuste porcentajes de endeudamiento, Grupo 1.
13. Ajuste interés a los clientes de ingresos propios.
14. Línea de emergencia aprobada.
15. Estrategia de blindaje.
17. Ajustes tasas de interés línea vivienda, Tasas Techo para frenar el ajuste de la TBP
19. BP Bienestar Social
18. Estrategia para atención de la Pandemia: COvid I, II, III, IV, V,
- 19 modificación al Manual de Productos: Ajuste tasas de Interés: Crédito L-017 colones, Crédito L-097 dólares, Crédito Sector Acueductos Rurales y Crédito Empresarial Sector Público y Privado
20. Modificación al Manual de Productos: Parámetros Generales, entidades Públicas requieran de Capital de Trabajo
21. Crédito con el Fondo Especial de Vivienda (FEVI).
22. Modificación al producto de Gestión Ambiental; Se incorpora el plan de inversión de Panes Solares
23. Modificación al Producto de Gobiernos Locales, Municipalidades y Atención Red Vial Cantonal
- 24.. Modificación de ajuste al producto Crédito Comercial e Institucional Corporativo colones y dólares.
25. Productos Acelera, Credito Fácil

Para la comunicación de lo indicado se desarrollaron las guías de Lineamientos y guías de Productos, los cuales son de uso de todos los involucrados en el otorgamiento de crédito.

- **Revisión y modificaciones a la Reglamentación interna y externa:**

Entre los logros obtenidos en materia crediticia está los ajustes al Reglamento General de Crédito y sus derivaciones, Reglamento de Negociaciones de Pago, Reglamento de Fondos Especiales, así como implementación y aplicación de las diferentes normas externas: Norma SUGEF 1-05, Norma SUGEF 7-06, Norma SUGEF 2-10 y la norma contable 30-18.

- **Revisión de la normativa crediticia a través de muestreo de expedientes**

Durante todos estos años, se han efectuado revisiones para la verificación del cumplimiento normativo a través de revisiones de expedientes de crédito. Las revisiones se efectúan a todos los BP Totales y sus



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

adscritas, en el cual se emiten las observaciones y son del conocimiento a la Oficina correspondiente para su corrección, mediante informe por escrito.

- **Atención efectiva de los efectos de la crisis mundial originada por COVID-19:**

La crisis ocasionada por el Covid-19, provocó que se generen diferentes alternativas para ofrecer a los diferentes clientes que enfrentaban la crisis ocasionada por la pandemia. Se implementaron seis diferentes fases con alternativas de: Capitalización de interés, moratorias, período de gracia, ampliación de plazos, disminuciones de tasas, mejoras en los productos de negociaciones de pago.

- **Herramienta Tecnológicas:**

Se da soporte al sistema préstamo, como dueños del sistema. Se aprueban los diferentes requerimientos de las diferentes áreas relacionadas con el Sistema SIPO, a través de pruebas de usuario y se aprueba para la puesta en producción cualquier ajuste que requiera el sistema de préstamos

A través de este sistema se hacen revisiones de las condiciones de crédito, para verificación de la calidad de los datos.

- **Adquisición de una Solución Tecnológica para reporteria:**

Se adquirió una solución para procesar y remitir los datos requeridos por las autoridades competentes (SUGEF y Ministerio de Hacienda). autoridades competentes (SUGEF y ministerio de hacienda) a través de licitación pública.

Con dicha herramienta se remiten a través de los XMLs las diferentes clases de datos requeridos por los Entes Reguladores (ICL, Riesgo Operativo, FATCA, Crediticio, Pasivos, Garantías, entre otros). Bajo esta misma herramienta se lleva la implementación del cambio normativo Acuerdo SUGEF 14-21. Siendo la fiscalizadora de dicho contrato.

- **Compra de la cartera del Extinto Banco Crédito Agrícola de Cartago:**

Se tuvo participación en la compra de la cartera del extinto Banco Crédito, el cual fue adquirida en el año 2017 y en la cual se revisaron y trasladaron los expedientes físicos, además de la migración de los datos al sistema Sipo.

- **Préstamos de Operaciones diferidas a Plazo:**

En conjunto con las instancias superiores se llevó a cabo el otorgamiento del beneficio de disminución en la tasa de interés, producto del préstamo otorgado por el Banco Central de Costa Rica. Dicho beneficio fue trasladado a clientes afectados por la Pandemia. Proceso vigente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

El Banco Popular se encuentra en estos momentos con el desarrollo de proyectos tecnológicos y no tecnológicos de gran importancia, los cuales vendrán a darle un gran aporte a la operativa de la Institución, en busca de eficientizar los procesos crediticios.

Entre los proyectos en los que se han venido trabajando están:

**Adquisición e implementación del Core de Crédito:** Este es un proyecto medular para poder continuar con la eficientización de los procesos de crédito.

Se ha gestado tres procesos licitatorios los cuales por diversas razones no se han logrado concretar, siendo que en este momento se encuentra un nuevo proceso de una contratación directa concursada en la que se recibió una oferta y se encuentra en análisis de criterio técnico.

**Herramienta Base Integral de Análisis Crédito:** Es la herramienta que vino a sustituir las herramientas manuales que se tenía para el análisis de crédito. La primera etapa fue implementada en noviembre 2021 el cual abarcó: Crédito fiduciario, Back to Back, Pignoración Negociaciones de Pago, Tarjetas de Crédito individual, Score Tarjeta, segunda etapa Vehículos y fiduciario y tarjetas robotizado; tercera etapa Hipotecario y Score hipotecario y actualmente en pruebas el módulo para el producto mínimo viable de Crédito Empresarial, persona física.

Es un sistema medular para la salida de la nueva norma SUGEF 14-21, por lo que se continua con desarrollos.

**Herramienta Solución Atención Regulatoria:** Esta herramienta también forma parte de las herramientas de las cuales Gestión Normativa tiene participación como dueña. En esta herramienta se encuentra implementada las normas SUGEF sobre Grupo Interés Vinculado y Grupo Interés Económico. Esta Herramienta continua con ajustes de cara a la implementación de la Norma SUGEF 4-22, la cual entra a regir en enero/24.

**Implementación de la Acuerdo SUGEF ACUERDO CONASSIF 14-21 “Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias:** Esta norma debe estar implementarse para 01/01/24, para lo cual se trabaja en la implementación de esta y en los paralelos que solicita el Ente Regulador cada trimestre.

**Implementación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) y sus reformas y el Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor.** Dicha Ley debe ser implementada para el mes de octubre/23, para lo cual se trabaja con la Dirección de Tecnología en el desarrollo, en la emisión de los estados de cuenta que deben ser enviados a todos los clientes a partir de la fecha indicada y además en el desarrollo de la Tasa interés total anual (TITA), la cual debe ser comunicada en dichos estados de cuenta.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Implementación de Pagaré y Bitácoras digitales: Dos iniciativas avanzadas en su desarrollo, la cual se busca agilizar los procesos de crédito.

Expediente digital: Participación en la definición del expediente digital, como parte de los proyectos compartidos con otras áreas.

### **Administración de Recursos Financieros**

Los recursos financieros que han sido asignados a la División Gestión Normativa, durante mi gestión han sido debidamente aprobados y disponibles para su ejecución considerando los principios de contención de gasto y medida, dando el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria.

### **Sugerencias**

Mi principal sugerencia es concretar el Core de Crédito; se debe trabajar en conjunto para su puesta en producción, siendo uno de los sistemas de mayor relevancia para la Institución.

El Banco Popular, debe ser líder en tecnología por su alto volumen en la colocación de crédito de consumo, se debe contar con sistemas robustos, eficientes, que permita una gestión rápida, ágil y de autogestión.

Asimismo, continuar en la puesta de productos de crédito que nos permita ser líderes en el mercado y estar en los primeros puestos de participación en el mercado.

### **Observaciones**

No perder de vista las diferentes normas externas que entran a regir en los siguientes meses, siendo de carácter obligatorio.

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Las recomendaciones de la Auditoría Externa se atendieron conforme a los plazos establecidos.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se atendieron conforme los plazos y/o se encuentran en plazo de cumplimiento.

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

Se tiene a cargo la fiscalización contractual de la Solución Sicveca debidamente implementada con acta de cierre del "Proyecto SICVECA". Se ha cumplido con los plazos y vigencia de garantía; sin aplicación de multas.

Además, se tiene la fiscalización contractual del Proyecto Solución Integral de Crédito, este se encuentra en etapa de análisis de oferta y criterio técnico.

### **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.