



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Gustavo Avilés Jiménez
Sucursal a la que pertenece:	División Soporte Operativo/ Área Servicios Internacionales
Periodo de Gestión:	Del 16 setiembre 2023 al 01 setiembre 2025
Destinatarios:	Dirección Soporte al Negocio Dirección Capital Humano División Soporte de Ventas
Firma:	
Fecha:	04 de Setiembre 2025

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	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros	5
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias	6
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a.....	7
cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se realiza debido al traslado del Área de Servicios Internacionales, de la División de Soporte Operativo a la División Soporte de Ventas.

En este documento se brinda un resumen de las principales funciones realizadas en esta dependencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El Área de Servicios Internacionales tiene la responsabilidad de administrar todos los servicios de comercio exterior, tales como: transferencias internacionales, compra de cheques internacionales, cartas de crédito de importación y exportación, cobranzas documentarias de importación y exportación; y próximamente, el servicio de remesas familiares. Esta dependencia mantiene una relación estrecha con los bancos del exterior y socios comerciales, siendo el enlace con nuestra institución.

Asimismo, es el área que administra la plataforma para Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales SC (SWIFT); el sistema de SWIFT es la plataforma tecnológica bajo la cual se trasiega la mensajería entrante y saliente con los bancos del mundo, tanto para nuestros clientes externos como para la administración financiera. Actualmente se utiliza para ofrecer el servicio de mensajería de estados de cuenta a clientes corporativos.

Cabe destacar que, desde el año 2020, no se cuenta con un corresponsal bancario, por lo que, desde ese entonces, esta dependencia no está realizando servicios de este tipo.

El Área de Servicios Internacionales, actualmente cuenta con dos funcionarias, una ocupa el puesto de Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1 Soporte, categoría 17, con el horario de 05:30 am a 02:00pm y la otra, ocupa el puesto de Ejecutivo Bancario y Administrativo 1, categoría 20, con el horario de 06:30am a 03:00pm.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Debido a la ausencia de la automatización del envío de mensajería vía SWIFT para clientes corporativos, recientemente a solicitud de uno de estos, en lo que respecta al envío de estos en horarios diferenciados; fue necesario modificar el horario de las funcionarias tal y como se detalla en el cuadro anterior, con la salvedad de mantener una modalidad de trabajo 100% virtual. Lo anterior, ya que cada uno cuenta con dos equipos portátiles y los respectivos tokens para realizar el proceso mención.

Por temas de controles de seguridad de SWIFT la dependencia que administra esta plataforma debe contar con un espacio físico de acceso restringido, por lo tanto, el Área de Servicios Internacionales está ubicado en las oficinas de la Uruca, bloque A; en este espacio se encuentra un equipo de escritorio el cual se utiliza como medida de contingencia y una caja de seguridad. Por otro lado, esta dependencia tiene bajo su custodia un total de 14 token los cuales son de acceso a los diferentes servicios de SWIFT.

Adicionalmente, esta dependencia cuenta con dos plazas categoría 12 que se encuentran a modo de préstamo, una en el Área de Servicios al Negocio y otra, en el Área de Cajeros Automáticos; ambas dependencias son áreas adscritas a la División de Soporte Operativo. Lo anterior, con la autorización de la División de Cultura y Desarrollo, según oficio DCD-1016-2020, en el cual se hace la salvedad de que esta autorización es temporal en el tanto se regule la situación del Área Servicios Internacionales; no obstante dichas funcionarias ganaron concursos en otras dependencias del Banco, por tanto los nuevos funcionarios que deberían ser los sustitutos no tienen conocimiento alguno de los servicios internacionales.

Asimismo, en abril del año 2022 se pensionó la jefatura de esta dependencia y al no contar con servicios internacionales activos, se dispuso no realizar el respectivo concurso; sin embargo, debido a que se ha promovido la reactivación de los servicios por medio de la iniciativa del brief "Transferencias y Remesas Internacionales" así como la mejora en el servicio de mensajería de estados de cuenta a empresas corporativas, con los oficios DSO-140-2024 y SGO-656-2024 se solicitó gestionar lo que corresponda para poder iniciar el concurso de la Jefatura del Área de Servicios Internacionales, plaza número 0045 (congelada), categoría 22. En respuesta a dicha solicitud, la Gerencia General Corporativa, con el oficio GGC-1455-2024 indicó que la plaza ya no existe porque fue cedida a otra dependencia y que, en el 2025 se valorará la reactivación de una plaza para asignarla a este cargo.

Durante el presente año, se realizaron las actividades orientadas al logro de los siguientes objetivos:

1. Atender los requerimientos asignados con relación a las debidas diligencias con entidades financieras internacionales, durante el periodo 2025.
2. Solicitar los requerimientos de evaluaciones de riesgo LC/FT/FPADM de nuevas propuestas de desarrollo comercial y tecnológico, durante el periodo 2025.
3. Atender las tareas que le correspondan al Área de Servicios Internacionales, para promover el servicio de remesa internacional (remesas familiares), durante el año 2025.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el tiempo de mi gestión no hubo cambios de orden jurídico que afectarán las labores de la dependencia que administraba.

Sin embargo, en los años 2008 al 2010, se presentó la crisis financiera inmobiliaria en Estados Unidos, situación que provocó muchos movimientos de cierre, venta, compra y fusión de bancos en dicha plaza, situación que sí tuvo un efecto en nuestro quehacer debido a que muchos de los bancos estadounidenses, cerraron ó se fusionaron entre ellos. En el caso del Banco Popular, los servicios de internacional fueron suspendidos debido a que las cuentas del exterior, con las que se operaba, fueron cerradas por estas razones:

- **Bajo volumen transaccional**
- **Cierres o fusiones de bancos en el exterior**

Desde finales del año 2010 hasta finales del 2018, se mantuvo la oferta de servicios internacionales suspendida para nuestros clientes, mientras se continuaron haciendo gestiones contactando un total de 100 bancos estadounidenses al mes, procurando la reapertura de la relación de corresponsalía, objetivo que se logra a finales del 2018 con la apertura de la cuenta con una cuenta con un banco corresponsal. Sin embargo, en el mes de agosto 2020, este banco corresponsal dispuso suspender el servicio a partir del 11 de setiembre del 2020.

Por lo tanto, a partir de esa fecha, nos encontramos nuevamente con los servicios suspendidos y haciendo gestiones con bancos estadounidenses, principalmente vía internet o correo electrónico de manera mensual, contactando un promedio de cien bancos por mes, con el objetivo de lograr la apertura de una cuenta de corresponsalía que permita la reapertura de los servicios internacionales a nuestros clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a las Autoevaluaciones de Control Interno, debido a que el Área de Servicios Internacionales y la División de Soporte Operativo están a mi cargo, se realizó una sola evaluación.

El resultado obtenido para los periodos abarcados en el presente informe es el siguiente:

- Evaluación Control Interno: 0.
- Riesgo Operativo: 0.
- Resultado: Excelente.

Es importante indicar que a la fecha se cumple con lo establecido en la Autoevaluación de Riesgo Operativo y Control Interno.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Se mantiene un control de todos indicadores de riesgo Operativo y Control Interno.

Principales Logros

El 28 de junio del 2024, mediante el acuerdo 19-art.04 Acd.05-CCE- 2024 del Comité Corporativo Ejecutivo, aprobó la iniciativa para los productos de “Remesas y Transferencias Internacionales”; adicionalmente, una vez presentadas y analizadas las cotizaciones de los eventuales Bancos corresponsales y se aprobó avanzar en la ejecución de la debida diligencia interna y con la contraparte, para la apertura de la cuenta de corresponsalía, todavía se están realizando gestiones para concretar este servicio.

En acuerdo del Comité Corporativo Ejecutivo número 10-art.04 Acd.04-CCE- 2025, se autorizó continuar con la negociación y ejecución de la debida diligencia correspondiente a la propuesta a un potencial corresponsal para la iniciativa de Transferencias Internacionales.

Cabe destacar que el proceso de negociación con los Bancos en el exterior ha sido liderado por una de las asesoras de la Gerencia General Corporativa, se ha impulsado la búsqueda de una corresponsalía bancaria, por lo que esta dependencia ha participado en las gestiones que se le han asignado para estos efectos, principalmente, la construcción de los flujos financieros con la asesoría del Área Análisis Financiero.

Por su parte, en lo que respecta al servicio de remesas familiares, con el acuerdo del Comité Corporativo Ejecutivo No. 35-art.01 Acd.01-CCE- 2024, una vez analizadas las propuestas de los posibles socios comerciales, se aprobó avanzar en la ejecución de la debida diligencia interna y la que corresponde a la empresa designada. Recientemente, la Gerencia General Corporativo, instruyó a la Dirección de Productos continuar con el proceso de creación para el lanzamiento de este producto.

Proyectos más relevantes

El producto de “Remesas y Transferencias Internacionales”; tal y como se detalló en el punto anterior, se encuentra en proceso de desarrollo, sin embargo, se están analizando por separado ya que, a pesar de ser productos similares tienen características muy particulares.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros disponibles en el Área de Servicios Internacionales lo componen las siguientes partidas:

- Servicios de correo: se requiere para el envío de documentos al exterior.
- Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales: se utiliza para pagos varios



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- a Bancos Corresponsales o modelos de negocio
- Servicios de Tecnologías de Información: se requiere para el acceso a la plataforma de telecomunicaciones Swift y al aplicativo Transaction Screening
- Otros servicios de gestión y apoyo: se utiliza para el pago de traducciones oficiales de documentos
- Otros Impuestos: se utilizaba para el pago de especies fiscales.

Dichas partidas se encuentran debidamente aprobadas y disponibles para su ejecución cuando se requiera.

Sin embargo; con el fin de atender la necesidad de unos de los clientes corporativos al que se le brinda el servicio de envío de mensajes MT940 y MT942, fue necesario solicitar presupuesto para lo que respecta a la partida de “Tiempo Extraordinario” por un monto total de ¢231 890,93 y, adicionalmente, debido al aumento en el tránsito de mensajería, SWIFT informó un aumento en el costo del servicio de “Alliance Lite 2”, pasando de un costo mensual de € 572 a € 896. Por lo tanto, será necesario tramitar una solicitud de modificación presupuestaria para la partida 010307 por un monto total de ¢1 132 072,60.

Sugerencias

1. Transferencias internacionales:

Es importante destacar que la obtención de una cuenta de corresponsalía internacional es una labor de alto nivel, para lo que se requiere seguir contando con la participación de las principales autoridades del banco.

En lo que respecta a la solución tecnológica para sostener el servicio de transferencias internacionales, se requiere la implementación del UPGRADE, según lo definido por la División Servicios y Fábrica, mediante el oficio DSF-0033-2025, el cual, se estima que no se tardará menos de 2 años. Por lo que, en caso de que el Banco requiera implementar el servicio de transferencias internacionales antes del plazo citado, se tendría que optar por el uso de las pantallas que existen en la versión actual de T24 e incluir manualmente (para cada una de las transacciones) la información capturada en SWIFT mediante el Traductor que este ofrece. Para tales efectos, se debe considerar el personal que será necesario para cubrir la demanda, contemplando los roles de perfiles, ya que, a nivel de SWIFT se requiere un registrador y autorizador.

2. Remesas familiares:

Actualmente se está finalizando con el proceso de las negociaciones contractuales y la respectiva firma del contrato; así como también, la construcción de las Historias para el requerimiento de la solución tecnológica, la cual va a requerir una conexión en línea con el sistema del socio comercial, además recordar que el proceso formulación del servicio lo llevará a cabo la Dirección de Productos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

3. Servicio de mensajería a través de SWIFT:

Es indispensable realizar la automatización de los mensajes MT940 y MT942 que se ofrece a clientes corporativos, para lo cual se requiere coordinar la virtualización del token de AutoClient de SWIFT y establecer la implementación del UPGRADE, según el análisis realizado por el Área Administración de Relaciones, Área Aplicativos Complementarios y Área Seguridad Informática con el oficio AAR-195-2025.

Observaciones

No se tiene ninguna.

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

No se recibieron instrucciones de la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se recibieron disposiciones giradas por órganos externos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Recientemente se recibió el informe ATI-42-2025 de la Auditoría Tecnología de la Información correspondiente a la “Evaluación Independiente de SWIFT”.

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

El suscrito tiene a cargo la fiscalización de la contratación directa por excepción “Servicios de Suscripción y Acceso Al Sistema Internacional de Telecomunicaciones SWIFT y a la Aplicación de Cumplimiento Sanction Screening”; es importante indicar que el servicio lo brinda el proveedor SWIFT S.C.R.L., el cual es un proveedor único mundial, con su casa matriz en Bélgica, razón por la cual se suscribió un contrato de adhesión.

Este hecho genera algunas particularidades con relación a otros contratos, pues en este caso no procede la rendición de una garantía de cumplimiento por parte del proveedor, ni la vigilancia por parte del fiscalizador del acatamiento de algunos deberes de carácter nacional como por ejemplo la obligación de estar al día con las cuotas de la CCSS o del aporte obligatorio fondo FODESAF, así como también el apartado de Responsabilidad Social.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.