



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	ANA LORENA MARIN VARGAS
Dependencia:	AGENCIA DE BELEN
Periodo de Gestión:	2017-2020
Fecha:	21/09/2020

---

## 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 .....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	9
Observaciones .....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	10



## 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 de San Antonio de Belén, del periodo comprendido del 01 de enero del 2017 al 01 de setiembre del 2020.

### 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 de San Antonio de Belén, 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. Mismo que se remite a mi jefatura superior, Señor M.B.A Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, M.B.A. Graciela Vargas Castillo, Director Dirección de Capital Humano, Licenciada Gaudy Serrano Morales, Gerente Bp Total de Heredia, y al Licenciado Kabeth Herrera Padilla, quien asume el cargo de jefatura de la Agencia de San Antonio de Belén a partir del 02 de setiembre del 2020.

### Labor Sustantiva Institucional

La agencia de Belén se encuentra adscrita al BP Total Heredia, localizada en el Cantón de San Antonio de Belén, para el 2017, la agencia contaba con 11 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm al público, y los sábados de 8:15am a 11:30am.

La Agencia se ubica, 50 metros este y 25 metros norte de la Estación del Ferrocarril, un edificio de dos plantas, con únicamente dos espacios de parqueo

La Agencia de Belen presento los siguientes resultados para los periodos bajo mi responsabilidad:

- **PERIODO 2017.**

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

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Programados	Mora	Cta_Naranja
AG BELÉN	118%	153%	18%	-19%	93%	88%	97%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

OFICINAS COMERCIALES	VISA	PAS	FAVI	KIDS 02	ECO CREDITO	BIENES ADJUDICADOS	PIGNORACION
AG BELÉN	118%	56%	200%	99%	308%	101%	100%

OFICINAS COMERCIALES	Seguros	Pensiones	SAFI
AG BELÉN	116%	121%	100%

La incidencia importante, se presentó en la meta de Ahorro Voluntario, siendo una variable afectada por la misma naturaleza del producto, y que algunos procesos de negocios relacionados con pago de salarios no fue posible concretizar. En las metas de las Sociedades, se logra satisfactoriamente las mismas al 100%.

En cuanto a la colocación bruta, la agencia mantuvo un crecimiento sostenido en la colocación bruta, con lo cual fue posible lograr el 100% de las metas en crédito financiero y social.

Esta agencia, fue remodelada a nivel de fachada en el año 2016, manteniendo en formal general su estructura, sin embargo, quedaron algunas situaciones pendientes de finalizar, por lo que se reinicia otras gestiones, considerando algunos datos importantes del cantón:

- Belén tiene un área territorial de 11.81 km<sup>2</sup>, divididos en 3 distritos: San Antonio, La Ribera y La Asunción. Sus límites geográficos son: al Este con los cantones de Heredia y Flores, al Norte y Oeste con el cantón de Alajuela y al Sur con los cantones de San José, Escazú y Santa Ana
- Tiene una población aproximada de 24.751 (según datos de Inec), ubicados en 5.201 viviendas ocupadas.
- Dentro de sus principales actividades económicas se destacan actividad industrial, comercial y turística, lo cual puede ser fácilmente corroborarle con solo observar las cifras siguientes: 73 industrias de las cuales 33 tienen un rango de empleados que va desde 250 hasta 2500, 326 comercios y tres hoteles cuatro estrellas y una serie de hoteles pequeños; además de Clubes Privados y varios centros de recreación
- En los últimos 3 años se notó un crecimiento importante a nivel de industrias, se han instalado en el Cantón, algunas zonas francas y de servicio, como es el Centro Empresarial el cafetal, actualmente se construye segunda etapa. Ahí se localizan empresas como CITI- Cargill- 3M – Deloitte- Garnier & Ganier.

Dado esas circulaciones, se inició el proceso de solicitud de traslado físico de la agencia hacia otro local, con una posible mejor ubicación y con mejores condiciones de cara a nuestros clientes, esto luego de varios procesos se plantea oficialmente a las áreas superiores, en enero del 2018.

En el 2017, la agencia ingresa al nuevo modelo de servicio al cliente, como plan piloto, sin embargo, no se logra completar la operación oficial del modelo en la oficina, debido a situaciones fuera de mi control.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2017.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- PERIODO 2018**

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

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Mora	BIENES ADJUDICADOS
AG BELÉN	106%	203%	252%	-45%	140%	100%

OFICINAS COMERCIALES	Plan_Naranja	Cta_Naranja	VISA	PAS	FAVI
AG BELÉN	78%	30%	152%	78%	100%

OFICINAS COMERCIALES	KIDS 02	ECO CREDITO	PIGNORACION	SEGUROS	PENSIONES	SAFI
AG BELÉN	124%	100%	100%	281%	104%	100%

Para este periodo, la incidencia importante se presentó, en la meta de Ahorro Voluntario, siendo una variable afectada por la misma naturaleza del producto, y que algunos procesos de negocios relacionados con pago de salarios no fue posible concretizar. A nivel de las metas de las Sociedades, se logro alcanzar el 100%.

En cuanto a la colocación bruta, la agencia mantuvo un crecimiento sostenido en la colocación bruta, con los fue posible lograr el 100% de las metas en crédito financiero y social.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2018.

Para este periodo, La oficina reorienta sus estrategias a otros sectores comerciales, y segmentos de mercado local, para reforzar esfuerzo encaminados al logro de sus objetivos. Las actividades son integrales con las oficinas de la provincia.

A inicios del periodo se plantea la valoración de mejorar estructurales de la Agencia, mismas que son atendidas por las áreas superiores.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir.

- PERIODO 2019**

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

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Plan_Naranja	Cta_Naranja
AG BELÉN	41%	50%	158%	23%	34%	160%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

OFICINAS COMERCIALES	Mora	WEB	VISA	Bienes_Adjudicados	BP_Salario_Voluntario
AG BELÉN	100%	84%	60%	52%	57%

En relación con este periodo, se refleja una disminución en la colocación bruta con relación a los periodos anteriores, además de una suma importante en las cancelaciones, sin embargo, se logra sostener los resultados en términos de crecimiento.

En este periodo se continuó avanzado con la estrategia de ingresos en las áreas ya definidas en el periodo anterior, así como la estrategia “hormiga”, con la cual avanzamos y construimos los planes de trabajo para el periodo, logrando en parte las metas previstas.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir.

- PERIODO 2020.**

Para el periodo 2020, los resultados de gestión se han visto afectados con la llegada de la pandemia por Covid-19, tanto en los aspectos de afectación de salud y economía, en 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 acciones de cierres comerciales y vehiculares, tendientes a mitigar el contagio y evitar que más personas enfermen o fallezcan.

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

Para el 31 de agosto 2020 estos son los datos de la gestión:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	CUENTAS CORRIENTES
AG BELÉN	0%	100%	599%	554%	30%

OFICINAS COMERCIALES	Plan_Naranja	Cta_Naranja	Mora	BP SALARIO	VISA	Bienes_Adjudicados
AG BELÉN	427%	113%	100%	0%	66%	195%

OFICINAS COMERCIALES	M PIGNORACION	CLIENTES NUEVOS	SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	PLANES VOLUNTARIOS	PLANES OBLIGATORIOS
AG BELÉN		80%	133%	31%	186%

En cuanto a la colocación bruta, a pesar de los efectos de la pandemia, se ha continuado con la colocación de crédito, siendo que todos los productos se encuentran activos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se espera el ajuste en metas y proceso de evaluación, bajo las nuevas condiciones, lo cual conllevará a ajustes individuales y a las estrategias implementadas.

Adicionalmente para estos últimos meses, luego del mes de marzo, nos hemos abocado a las estrategias relacionadas con la afectación de nuestros clientes, por la pandemia, con lo cual se pretende llevar un alivio financiero, especialmente a nuestros clientes de crédito.

### Cambios en el entorno

Para el periodo del 2017 a la fecha; el cantón de Belén ha presentado un importante crecimiento en tema de zonas francas y comercio, como es el Centro Empresarial el Cafetal, actualmente se construye segunda etapa. Ahí se localizan empresas como CITI- Cargill- 3M – Deloitte- Garnier & Ganier. Actualmente se construye la segunda etapa del cafetal, y el nuevo centro empresarial al frente de Intel.

Para el periodo 2019 y 2020, se reactivaron los permisos de construcción en el cantón, siendo que dos importantes empresas desarrolladoras, han iniciado y están en proceso dos grandes proyectos habitacionales, como es la Arboleda, de Euro Hogar, que consta de 300 unidades habitacionales con un valor individual de \$200.000,00 y Condominio Hacienda Belén 2, que son 25 unidades habitacionales con un valor individual de \$193.000,00. Ambos proyectos en forma paralela con el crecimiento comercial de la zona.

También, se han presentado cambios en el diseño de productos y Servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.

Para este periodo 2020, con la llegada de la Pandemia Mundial, por el contagio de Covid 19, se ha visto seriamente afectada la zona, algunas empresas tan disminuido sus jornadas laborales y despidos. Otras de tamaño más pequeño han sido afectadas hasta tener que cerrar operaciones.

En consecuencia, las que están operando en las zonas, así como otras empresas de servicio actualmente, están implementado el teletrabajo, por lo que los grandes edificios están prácticamente vacíos, todo esto más las nuevas medidas para evitar el contagio, han paralizado las actividades de “calle” y “visiteo”, con lo cual hemos migrado a otras opciones y a la espera de esa nueva normalidad que regulará la nueva forma de hacer negocios.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la autoevaluación y Riesgo operativo del sistema de control interno institucional, durante mi gestión la oficina, siempre se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, según las normas institucionales. Se detalla las últimas dos calificaciones:

AÑO	META INSTITUCIONAL	LOGRADO
2019	8% NOTA MAXIMA DE RIESGO	6%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

2020	5% NOTA MAXIMA DE RIESGO	4%
------	--------------------------	----

La nota debe ser menor a la máxima para lograr una nota eficiente.

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.

### Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno, para esta servidora siempre ha representado una medida muy importante, siendo que la primera gestión fue y es motivar al 100% del personal, en 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 igual o inferior al 8% que se estipulaba.

Para este periodo 2020, el porcentaje de aceptación fue modificado a un 5%, siendo que nuestro resultado fue debajo del indicador, un 4%.

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:

- ✓ En cuanto a los datos financieros de la Agencia, según el Análisis de Costos al mes de noviembre 2017, comparado con 2016, interanualmente, los ingresos financieros aumentaron un 10%, no obstante, se aprecia un aumento en las algunas cuentas de gastos, relacionadas con Bienes realizables, gastos de incobrables y estimaciones, la agencia cerro con un margen de contribución positivo, para dicho periodo.
- ✓ Mantener los resultados de riesgo operativo Acordes a las metas institucionales.
- ✓ Atención de los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño.
- ✓ Lograr impulsar los resultados de las metas de la agencia, mediante un trabajo paralelo de crear y mejorar el ambiente de trabajo, apoyando al equipo en actividades de capacitación y empoderamiento.
- ✓ Se logro avanzar en los periodos del 2018 y 2019, e inclusive inicios del 2020, con mejorar y afianzar las relaciones con las asociaciones localizadas en la zona, empresas del Centro





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Corporativo del Cafetal y otras empresas de la zona, con la finalidad de penetrar dicho mercado.

- ✓ Para este periodo en ocasión a la pandemia, se ha logrado reinventarnos con el tema de feria de crédito, siendo que para este año se han realizado tres ferias, dos de expo casa y un expo auto, con algunas empresas y organizaciones sociales.
- ✓ Igualmente, la agencia se ha abocado a la atención de clientes que requieren aplicar los beneficios del plan solidario COVID. Esta labor se ha llevado a cabo de la mano con el resto de las oficinas de la provincia, bajo un único enfoque de trabajo en equipo, atendiendo la base de prioritarias.

### 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:

- Proyecto del traslado físico de la agencia, hacia un local con mejores condiciones físicas y una mejor ubicación, y/o continuar con la finalización de las obras de mejoras.
- Finiquitar lo relacionado al modelo de servicio al cliente.
- Seguir con el proyecto de zonas francas y los enlaces con las organizaciones sociales y comunales.
- Mantener el nivel de sinergia en las estrategias implementadas en conjunto con las oficinas de la provincia de Heredia.

### Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a 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, según los datos disponibles para este periodo, se refleja un dato positivo y aceptable no solo del RESULTADO DEL PERIODO sino del MARGEN DE CONTRIBUCION.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 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.
- ✓ Continuar con la labor de monitoreo y apoyo, para la atención de Alertas, y otros informes relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204.
- ✓ Seguir fortaleciendo las relaciones comerciales con los grupos activos de la comunidad, así como la Municipalidad, empresas privadas y públicas del Cantón.
- ✓ Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente.
- ✓ Apoyar a la comisión de Salud Ocupacional y la comisión de Mejora, para fortalecer las relaciones interpersonales, así como el cumplimiento de las normas relacionadas.

### Observaciones

No hay observaciones.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República, 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 órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la Auditoría Interna, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado no se encuentran pendientes.

### **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.

### **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.