



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Luis Alonso Soto Bogantes
Dependencia:	Agencia Mall San Pedro
Periodo de Gestión:	Enero 2015 – Marzo 2019
Fecha:	06/05/2019

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	3
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	5



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio del 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura de la Agencia Mall San Pedro, esto en el periodo comprendido entre el 05 de enero del 2015 al 01 de abril del 2019.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Durante el período de gestión en la Agencia Mall San Pedro, se hicieron esfuerzos para lograr las metas institucionales en los productos y servicios bancarios, incluyen las metas correspondientes a las sociedades, como lo son de Popular Pensiones y Popular Seguros. Para lo cual se ejecutaron las estrategias de negocio: atracción, recuperación, retención e integración de clientes, emitidas por la Banca de Personas.

Para el logro de metas se realizó una asignación de metas de la Agencia, así como metas individuales, con seguimiento semanal y mensual. Se asignó un colaborador para que formará parte del equipo de ventas del BPT San Pedro, para gestionar base de datos y en las empresas, para fomentar la colocación y la integración de diferentes productos. Durante el periodo, a los colaboradores de la plataforma de servicio se motivó y se le brindó herramientas para la venta de los diferentes productos bancarios.

Respecto al servicio al cliente a partir del año 2018 se implementó el Modelo Gerente de Experiencia al Cliente, se implementó la organización con la funcionalidad del Gerente de Experiencia al Cliente, Gestor Operativo Administrado, y al personal con los protocolos de atención. Con la puesta en marcha del sistema de administración de filas, se desarrolló las estrategias de banderas, reducción de tiempos de espera (en sala de clientes y en estación de trabajo), Tablero de metas (Scrum), y “check list”. Mediante un modelo moderno y eficiente se logró mejorar en los tiempos de espera y de atención de clientes.

Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión se realizó el cambio institucional en el sistema informático del Banco, lo que generó múltiples consultas e incertidumbre en nuestros clientes. No obstante, y de forma paulatina se lograron superar las principales debilidades generadas del cambio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Se ejecutaron los diferentes Planes de acción para atender las recomendaciones emitidas en los informes de evaluación, para mejorar el riesgo operativo. El resultado de la evaluación realizada fue del 9%.

Acciones sobre el Control Interno

Para fomentar el control interno se distribuyó entre los diferentes colaboradores las medidas de control interno para que conocieran las políticas y procedimientos de control interno que deben cumplir y sobre las cuales tienen responsabilidad según el puesto que ejecutan. Dentro de los pendientes en este tema y al finalizar la gestión se mantiene 13 planes de acción por atender, los cuales contemplan un nivel avanzado de gestión.

Principales Logros

En relación a las metas establecidas para el año 2018 se presentan los resultados obtenidos al cierre.

Producto	Cumplimiento
Cartera financiera	-17%
Cartera social	209%
Ahorro plazo	-38%
Ahorro voluntario	773%
Mora	124%
Plana naranja	101%
Cuenta naranja	44%
Visa	102%
PAS	49%
Kids O2	65%
Seguros	74%
Pensiones	63%

Durante el año 2018 se colocó ¢1.470.453.524,68 de los cuales ¢1.148.680.505,98 corresponden a la cartera financiera y ¢321.773.018,70 a la cartera social.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Dentro de las acciones realizadas se debe destacar y recomendar la continuidad de la gestión de las bases de datos, principalmente continuar trabajando la cartera activa de la Agencia. Esto permitirá disminuir parcialmente el margen que hay entre la colocación bruta y el saldo de cartera, debido principalmente por las cancelaciones anticipadas y las amortizaciones. Además, se debe continuar aprovechando el potencial que hay en la Agencia para colocar los diferentes productos dada la gran afluencia de clientes que día a día se presenta.

Administración de Recursos Financieros

Según la directriz de la División Regional Central Metropolitana se implementó las gestiones tendientes a la reducción de los costos e incrementos de los ingresos de la Oficina Comercial, entre los principales están: reducción del monto de la requisición mensual, reducir la cantidad de remesas mensuales y mejoras en el control del cobro de comisión por plataforma.

Sugerencias

Se debe continuar las gestiones organizadas por el equipo de mejora con el propósito de realizar actividades de integración que se vienen realizando para mejorar el clima laboral y los resultados en general de la Oficina Comercial.

Además, se sugiere continuar el plan de capacitación para todos los funcionarios en diversos servicios como crédito, giro de crédito, tarjetas de crédito.

En cuanto a la infraestructura de la Agencia se deben de continuar las gestiones realizadas para el cambio de plataforma, de manera tal que se cumpla con el nuevo estándar de atención a clientes.

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

A la fecha no hay disposiciones giradas por la Contraloría General de la República para esta Oficina Comercial.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha no hay disposiciones giradas por un órgano de control externo para esta Oficina Comercial.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A la fecha no hay disposiciones giradas por un órgano de control externo para esta Oficina Comercial.

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.

MBA. Luis Alonso Soto Bogantes, **Jefe**
Agencia Mall San Pedro

CC.: Licda. Karla Miranda Pérez. División Regional Central Metropolitana.
MBA. Graciela Vargas Castillo. Dirección de Capital Humano.
Lic. José Joaquín Zamora Sánchez. BP Total San Pedro.
Lic. Cristian Carvajal Venegas. Agencia Real Cariari.