



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Erick Esquivel Lara
Dependencia:	Agencia Alajuela Oeste
Periodo de Gestión:	Enero 2016 a 26 de marzo 2021
Destinatarios:	
Firma:	
Fecha:	09/04/2021

---

## 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
Principales Indicadores financieros.....	3
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	6
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	7



## 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 No. 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el Informe Final de mi gestión como Jefatura de la Agencia de Alajuela Oeste, esto en el periodo del 16 de enero del 2016 al 26 marzo del 2021.

Este informe muestra los principales resultados relacionados a las metas de la oficina.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Se expone el presente resumen ejecutivo, con los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo antes descrito donde me desempeñe como Jefe de la Agencia Alajuela Oeste y el objetivo del mismo es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad.

Este informe se remite mediante oficio formal al Lic. Carlos Mario Hidalgo Alpizar, Director Región Occidental; Lic. Wilberth Montoya Fernández, Gerente BPTotal Alajuela; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano.

La Agencia Alajuela Oeste siempre estuvo enfocada con su equipo de trabajo de 9 personas en mantener un balance entre las atenciones de los clientes en la plataforma de servicios y en el cumplimiento de las metas establecidas, sin dejar de lado las normas de ética y control interno institucionales.

No omito manifestar que me salda de la Agencia Alajuela Oeste, se debe a una estructuración del Banco Popular, en fusionar dicha oficina con el BPTotal Alajuela, por lo que empecé el 05 de abril 2021 en la Jefatura de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás.

#### **Cambios en el entorno**

Se presentan los resultados obtenidos en la Agencia de Alajuela Oeste del año 2020, siendo este un periodo atípico y complejo, debido a la Pandemia por el COVID-19 principalmente. Lo cual hizo que la economía se estancara y la colocación de crédito se bajara. Por tal circunstancia las directrices del Banco fueron enfocada a soluciones de cobro, arreglos de pago, refinanciamientos, plazos de gracia, etc., para nuestros clientes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Con el objetivo de mantener un adecuado seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se establecieron una serie de actividades para el cumplimiento:

- 1- Cada funcionario se designó para que fuera el responsable en un área específica, como por ejemplo "Visa" por lo que velaba que se cumplieran todas las medidas de control sobre ese producto y el de sus compañeros
- 2- Se estableció un calendario para que el Gerente de Experiencia (GEC) revisara una muestra en diferentes áreas sobre las medidas de cuestionario de Riesgo Operativo.

### Acciones sobre el Control Interno

Para la atención y responsabilidad de los funcionarios en el control interno, se destinaba un espacio en las reuniones semanales (generalmente los Lunes), para analizar y refrescar procedimientos y acciones en pro del mejoramiento del sistema de control interno institucional.

Al cierre del 2020 la calificación fue la siguiente:

Riesgo Operativo	Control Interno
7%	7%

### Principales Logros

La oficina de Agencia Alajuela Oeste tuvo entre principales logros, la unión profesional de un equipo de trabajo, caracterizado por el conocimiento en todos sus productos. Además, enfocados en un Alto Valor Percibido por parte de los clientes que nos visitaban diariamente. Entre otros logros, siempre estuvimos a la vanguardia en la colocación de Seguros y Planes de Pensión.

### Principales Indicadores Financieros al 31/12/2020

Cartera Financiera Cierre 2020

Meta	Meta Obtenida
249 millones	- 62,6%

En cuanto a la cartera financiera, se obtuvo un – 62,6%, esto debido a la contracción de la economía, producto principalmente sobre la Pandemia COVID-19 que afectó diferentes actividades productivas. Por otra parte, algunas cancelaciones que nos hicieron principalmente por parte de la Cooperativas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

No omito manifestar que en los años anteriores si se cumplió con las metas dispuestas por la institución.

### Cartera Social Cierre 2020

<b>Meta</b>	<b>Meta Obtenida</b>
-176 millones	124,4%

En el caso de la meta en vivienda, tuvimos resultados positivos, que a pesar de la coyuntura existente en ese momento, se obtuvo una colocación de C43.000.000,00. Dicho resultado se debió a una estrategia de referidos y un trabajo de visitas a desarrolladoras.

Además de que teníamos buen inventario a principio de año con C90.000.000,00 para prospectar.

### Captación

Ahorros a Plazo (millones de colones)

Ahorro Voluntario (millones de colones)

<b>Meta</b>	<b>Meta obtenida</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta Obtenida</b>
261	- 326,7%	769	12,61%

En las metas de captación sufrieron, una disminución sustancial, en lo referente a Ahorro a Plazo, la salida de capital de tres principales clientes que sumaron un monto acumulado de más de C1.000 millones, producto de la incertidumbre macroeconómica y también por mejores tasas de interés que en ese momento ofrecen las cooperativas. También el ahorro voluntario sufrió una caída, en donde algunos clientes prefirieron sacar sus ahorros ante la especulación económica nacional.

### Mora

(en millones de colones)

<b>Meta</b>	<b>Meta Obtenida</b>
232	47%

En lo que respecta a la mora, el cumplimiento fue un 47%, donde la mora estuvo principalmente en la cartera de crédito fiduciaria, que, por motivos de la Pandemia, muchos clientes vieron disminuidos sus salarios y otros fueron despedidos. Además, hubo casos de clientes de ingresos propios que tuvieron que cerrar su actividad económica.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Productos

Pago Salarios (cantidad)		Kids/O2 (Cantidad)	
Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
0	100%	30	101%

Visa		Cuenta Naranja	
Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
150	17,33%	351	21,08%

Bienes Adjudicados(millones)		Seguros (cantidad)	
Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
15	144%	10	80%

En lo referente a los productos, el pago de salarios sumamos 20 clientes, esto principalmente por afiliaciones que se hicieron de clientes del Ministerio de Educación, por otra parte, se afiliaron 33 menores de edad, esto por una estrategia en la plataforma de identificar aquellos padres para vender producto.

En cuanto a visa no se colocaron muchas (26), debido principalmente por la contracción de la economía, como se ha dicho anteriormente, al igual paso con las cuentas naranjas.

Por otra parte, se consolido la venta de un bien adjudicado por un monto de C 24.000.000,00, lo que sobrepaso la meta. En lo que respecta a los seguros se llegó casi a la meta con un 80% de avance

### Proyectos más relevantes

Entre los proyectos más relevantes se obtuvo los convenios de PAS y Deducción de Planillas con la empresa Administradora de un Cementerio.

También se hizo las gestiones para incorporar un cajero automático en la zona, donde existe toda la anuencia por parte de los interesados.

Se hizo una visita a los principales comercios cercanos a la Agencia, promoviendo ConexiónBP, obteniendo como resultado la afiliación de 14 de ellos.

### Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta SIPRE y con los lineamientos institucionales administrativos establecidos para tal efecto, esto además de una responsabilidad por parte de la oficina del apego a la política de contención del gasto.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Sugerencias y Observaciones**

- ✓ Con la experiencia vivida en la jefatura, se recomienda mantener reuniones semanales con los funcionarios, para analizar resultados, controlar y llevar conocimiento del avance de metas.
- ✓ No perder la comunicación entre todo el equipo, para que toda la información llegue y se posicione a todos los funcionarios para estar actualizados en los lineamientos del banco.
- ✓ Revisar semanalmente la Gestión individual y Medidas predictivas.
- ✓ Interactuar oportunamente con el GEC, GOA y Analistas Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.
- ✓ Atender de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento y ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.

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

No Hay disposiciones por parte de la Contraloría General de la República, para la Agencia Alajuela Oeste

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

No existe directrices emitidas por el órgano de control para la Agencia Alajuela Oeste

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

No existe disposiciones giradas por la Auditoría Interna para la Agencia de Alajuela Oeste



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

No existen expedientes de fiscalización contractual para la Agencia Alajuela Oeste.

### **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.

CC.

Mcs Carlos Mario Alpizar Hidalgo, DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE  
Licda. Graciela Vargas Castillo, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO  
Lic. Wilberth Montoya Fernandez, GERENTE BPTOTAL ALAJUELA