



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Shirley González Zárate
Dependencia:	Agencia Cinco Esquinas de Tibás
Periodo de Gestión:	
Destinatarios:	Del 02 de noviembre 2020 al 04 de abril 2021
Firma:	
Fecha:	13/04/2021

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.....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Principales Indicadores financieros.....	4
Proyectos más relevante.....	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por el organo de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría	7
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 Cinco Esquinas de Tibás, esto en el periodo del 02 de noviembre de 2020 al 04 de abril de 2021.

Este informe muestra los principales resultados relacionados a la gestión 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 desempeñé como Jefe de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás, el fin es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad.

Este informe se remite mediante oficio formal al Mba. Benjamín García Vargas, Director Región Central Oeste; Mba. Bernal Chinchilla Segura, Gerente BP Total de Moravia; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano.

Desde finales del año 2020, definimos algunas estrategias para trabajar durante el primer trimestre del 2021 y poder obtener un buen resultado en los primeros meses, ya que por la situación económica del país producto de la pandemia el panorama era complicado tanto en colocación como en captación.

Una vez que fue presentado por parte de la Banca de Personas la Estrategia Comercial para el 2021 y la asignación de metas, procedí a bajar la información a todo el personal de la Agencia, con el propósito de que conocieran y enfocaran los esfuerzos en el cumplimiento de estas, aunado a una buena atención y servicio al cliente, según los protocolos establecidos por el Área de Experiencia al Cliente y el Cumplimiento de las normas de ética y control interno Institucionales.

La oficina cuenta con un total de 9 funcionarios (as), 2 en crédito, 4 en plataforma de cajas, el Gerente de Experiencia, El Gestor Operativo Administrativo y la Jefatura.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mi nombramiento como Jefa Interina fue producto del traslado del titular Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo a la Agencia de Ciudad Colón y finalizó por el traslado del Lic. Erick Esquivel Lara de la Agencia de Alajuela Oeste a Cinco Esquinas.

Cambios en el entorno

Debido a la Pandemia por el COVID-19 durante el año 2020, la economía se estancó y la colocación de crédito bajó, por tal motivo las directrices del Banco fueron enfocada a soluciones de cobro, arreglos de pago, refinanciamientos, periodos de gracia, etc., para nuestros clientes. Por lo que durante los meses de noviembre y diciembre se trabajó principalmente en la recuperación de operaciones con atraso y en la atención de pagos de marchamos, cancelaciones y renovaciones de planes naranja entre otros requerimientos de productos y servicios.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante todo el año 2020, se definieron controles para minimizar los diferentes riesgos a los que se expone la Oficina entre estos están:

- Autoevaluaciones.
- Revisión de controles diarios.
- Distribución de las medidas de control interno entre los (as) funcionarios (as) de la Agencia.
- Distribución de los diferentes cierres diarios de la Oficina entre los (as) funcionarios (as).

Al cierre del 2020 la calificación fue la siguiente:

Riesgo Operativo	Control Interno
5%	0%

Acciones sobre el control interno

El control interno es un tema de diario, por lo que con base en la Guía de Riesgo Operativo se han establecido controles, revisiones y autoevaluaciones, tanto diarias, semanales como mensuales.

La retroalimentación de las diferentes acciones a realizar en la Agencia las realizaba por medio de reuniones periódicas o comunicados internos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

La Agencia de Cinco Esquinas conformó un equipo de trabajo para cobro en el que participaron una funcionaria de crédito, una de plataforma de cajas y la Jefatura, así como un compañero de cobro del BP Total de Moravia, con el propósito de trabajar fuertemente la base de caracterización, labor que inició la jefatura anterior y continúe durante los meses de noviembre y diciembre 2020, obteniendo muy buenos resultados, los cuales se mantienen a la fecha. Ya para este primer trimestre 2021 el cobro está centralizado en el BP Total de Moravia.

Principales Indicadores Financieros al 31/12/2020

Cartera Financiera Cierre 2020

Crecimiento Acumulado
37%

Cartera Social Cierre 2020

Crecimiento Acumulado
100%

Captación:

Ahorros a Plazo	Ahorro Voluntario
Meta Alcanzada	Meta Alcanzada
100%	60%

A pesar de que en otras instituciones Financieras como las Cooperativas ofrecían mejores tasas de interés en el producto de Ahorro a Plazo, la oficina tuvo un crecimiento importante.

Mora

Meta Obtenida
100%

Debido al esfuerzo realizado durante todo el año la Oficina cerró bien en Mora.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Productos

Pago Salarios (cantidad)

Cuentas Naranja (Cantidad)

Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
0	95	232	151

Visa

Plan Naranja

Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
43	13	13	-1

Bienes Adjudicados

Seguros (cantidad)

Meta	Meta Obtenida	Meta	Meta Obtenida
15	100%	7	85%

El avance en la colocación de la cartera financiera al día 05 de abril de 2021 es la siguiente:

- Se giraron un total 59 créditos, sin embargo la oficina empezó a crecer en la meta a partir del mes de abril, ya que para los meses de enero, febrero y marzo se hicieron esfuerzos importantes en colocación, pero los montos eran bajos, a partir del 15 de marzo se empezaron a tramitar créditos por montos más grandes, lo que permitió en el mes de abril empezar a crecer en la meta mensual.

Las principales estrategias utilizadas fueron:

- Trabajar base de datos línea 29, 59, debidamente precalificadas.
- Eficiente atención de los casos referidos de Banca Fácil.

Colocación Social y Vivienda al 05 de abril 2021

En el primer trimestre no contamos con inventario de crédito de Social.

Se giró un crédito por 750 mil, pero no se creció en la meta.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Durante el mes marzo visité 5 empresas pequeñas ubicadas en los alrededores de la Oficina a la fecha estamos en proceso de concretar negocios.

Cantidad de Funcionarios (as)	Productos y Servicios
2	Se vinculó, se abrió cuenta de ahorros, se afilió a conexión BP.
4	En proceso: Cuenta de Ahorros, Tarjeta, Crédito, Conexión BP
7	En proceso: Finanzas sanas. Cuenta Empresarial. Crédito, tiene el PAS con el Bco. Nacional
11	En proceso: Finanzas sanas, cuenta empresarial, tarjeta.
11	En proceso: Se debe contactar al encargado de planillas porque son varias Sucursales.

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.

Sugerencias

No hay sugerencias

Observaciones

No hay observaciones



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 de Cinco Esquinas de Tibás.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existe directrices emitidas por el órgano de control para la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

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

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.

CC.

Mba. Benjamín Garcia Vargas, DIRECCION REGIONAL CENTRAL OESTE
Licda. Graciela Vargas Castillo, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO
Mba. Bernal Chinchilla Segura, GERENTE BPTOTAL MORAVIA