



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Dannia M Villegas Aragón
Dependencia:	División Regional Norte
Periodo de Gestión:	Desde el 22 de abril del 2015 al 15 de mayo de 2021
Destinatarios:	Victor Rodríguez Bogantes, Director Banca de Personas. Carlos Mario Alpízar Hidalgo, Jefe División Regional Occidente. Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	14/05/2021

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.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno.....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros	4
5. Ahorro voluntario.....	6
8. Tarjeta de crédito.....	7
Proyectos más relevantes.....	8
Administración de Recursos Financieros	9
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	10
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

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, la suscrita Danna Margarita Villegas Aragon, mayor, soltera. Cédula cinco-ciento noventa y tres-ochocientos cuarenta y uno, Master en Banca y Finanzas, vecina de Santa Ana de Nicoya, Guanacaste. En mi condición de Jefe División Regional Norte y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el periodo comprendido del 22 de abril del 2015 al 15 de mayo de 2021 por concepto de renuncia por acogerme a la pensión de la CCSS.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para los principales productos del Banco bajo mi administración como Jefa de dicha División, la cual está compuesta por las siguientes oficinas comerciales

OFICINA
BP TOTAL LIBERIA
Agencia La Cruz
Agencia Liberia Centro
BP TOTAL NICOYA
Ventanilla Jicaral
Ventanilla Nosara
BP TOTAL SANTA CRUZ
Agencia Huacas
BP TOTAL CAÑAS
Agencia Las Juntas de Abangares
Agencia Monteverde
Agencia Tilarán
Agencia Upala
BP TOTAL PUNTARENAS
Agencia El Roble
Agencia Jacó
Agencia Orotina
Agencia Paquera



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Las principales funciones que se ejecutan como parte del puesto de Jefe de División Regional se describen a continuación, considerando las estrategias aplicadas con el objetivo de cumplir con las metas asignadas:

1. Implementar las estrategias de venta en la región y dirigir las fuerzas de ventas.
2. Monitorear el logro de los indicadores de desempeño que se formulan para la División Regional y cada una de las oficinas comerciales ubicadas en su zona de influencia.
3. Coordinar con las áreas responsables para lograr una adecuada gestión de promoción y publicidad del Conglomerado Financiero en su zona de influencia.
4. Participación en sesiones con el Director de la Banca de Personas y demás Jefaturas de las Divisiones Regionales para el seguimiento de metas y estrategias.
5. Diversas comisiones asignadas por la Jefatura de la Dirección Banca de Personas.
6. MCI con los Jefes de las Oficinas Comerciales adscritas a la División Regional Norte.
7. Reuniones con diversas dependencias del Banco.

Las principales estrategias se comparten y analizan en las reuniones periódicas de rendición de cuentas conocida como Metas Crucialmente Importantes (MCI). Las cuales permiten realimentar sobre la línea de trabajo dada desde la Subgerencia General de Negocios, Gerencial General Corporativa y el impacto a nivel de negocios, fundamental para gestionar el direccionamiento de las estrategias y objetivos institucionales.

Cambios en el entorno

Desde marzo del 2020 el país vive una emergencia nacional presentada por los efectos del COVID-19, lo cual afectó el logro de las metas, ya que llevó al Banco a tomar algunas medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que están siendo más afectados como son: Turismo, Comercio y Servicios. Además, esta emergencia generó la toma de otras decisiones, como por ejemplo protocolos diferenciados de atención en las oficinas, ajuste en los horarios de atención al público, inclusive el cierre de oficinas que laboran los sábados.

Es producto de este evento sanitario, que los cumplimientos de metas cuantitativas establecidas dieron giros importantes a partir del año 2020; y muchas de las acciones han ido en la vía exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional; así mismo, se han desarrollado diversas actividades en un sentido de recuperar y mantener la motivación del personal que conforma la zona de acción que me compete atender, en este caso la Región Norte.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al cierre de diciembre del 2020, según oficio **ACSSR-4482-2020** del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, la División Regional Norte obtuvo resultados satisfactorios en las evaluaciones de Riesgo y Control Interno:

División Regional	Nota Riesgo Operativo	Nota Control Interno
Norte	5,11	0

Acciones sobre el Control Interno

Tal como puede apreciarse en el cuadro anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la División Regional Norte se ha encontrado entre el nivel excelente, con lo cual se evidencia que los esfuerzos realizados han rendido los resultados esperados.

Dentro de las acciones ejecutadas y que continúan ejecutándose para mantener el riesgo operativo en niveles satisfactorios, se encuentran las siguientes:

- Promover que el personal conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
- Participar en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
- Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.

Principales Logros

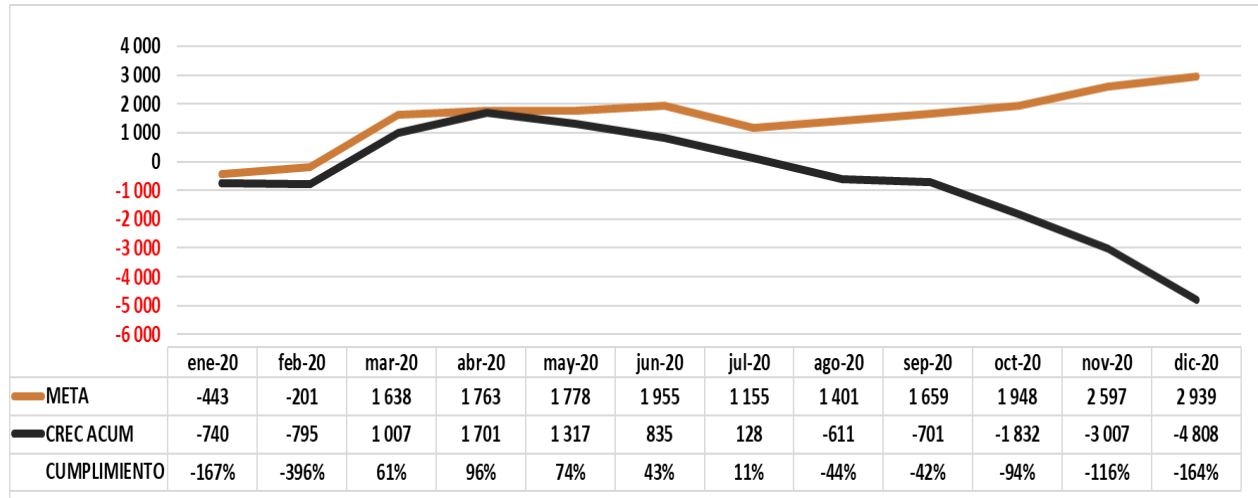
Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos de un periodo completo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

A continuación, se detallan las principales metas y los resultados logrados por la División Regional Norte, lo cuales resumen la participación conjunta con las oficinas comerciales adscritas a dicha División.

1. Cartera Financiera

La meta para cartera financiera no se cumplió y se obtuvo un cumplimiento del -164% de de la meta anual.

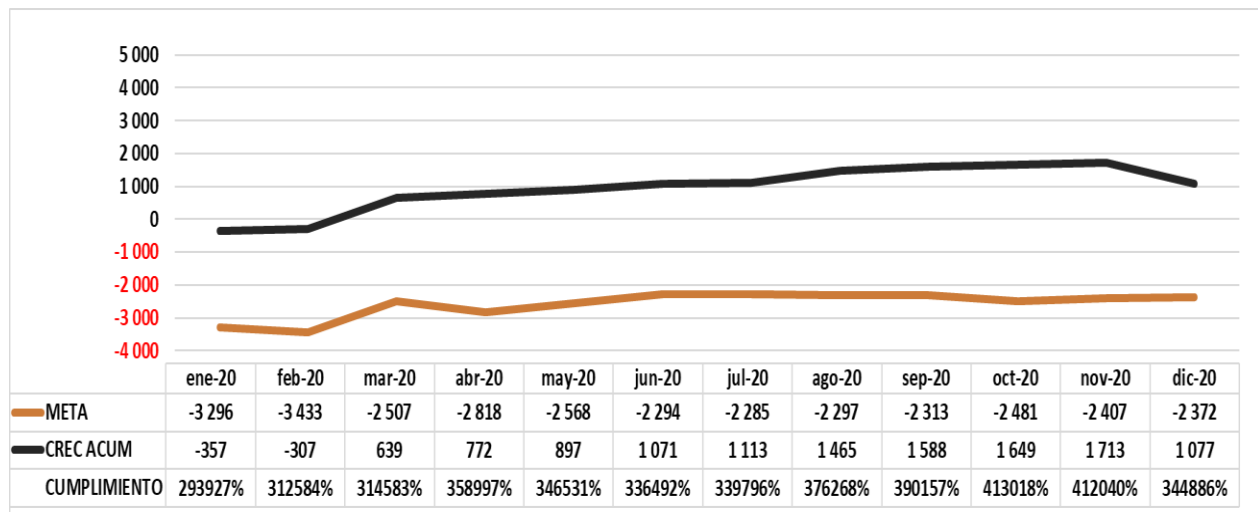
INFORME FINAL DE GESTIÓN



El impacto de COVID 19 (despidos, suspensión de contratos de trabajo, reducción de jornada laboral, entre otros) afectó el logro de las metas, ya que llevó al Banco a tomar algunas medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que están siendo más afectados como son: Turismo, Comercio y Servicios. Por otra parte, la suspensión de Expo móvil también repercutió en los números.

2. Cartera Social

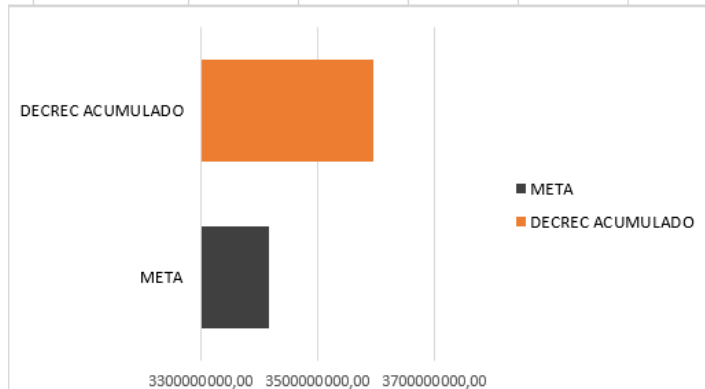
Para la meta de cartera social se obtuvo cumplimiento del 344886%



3. Morosidad de Cartera

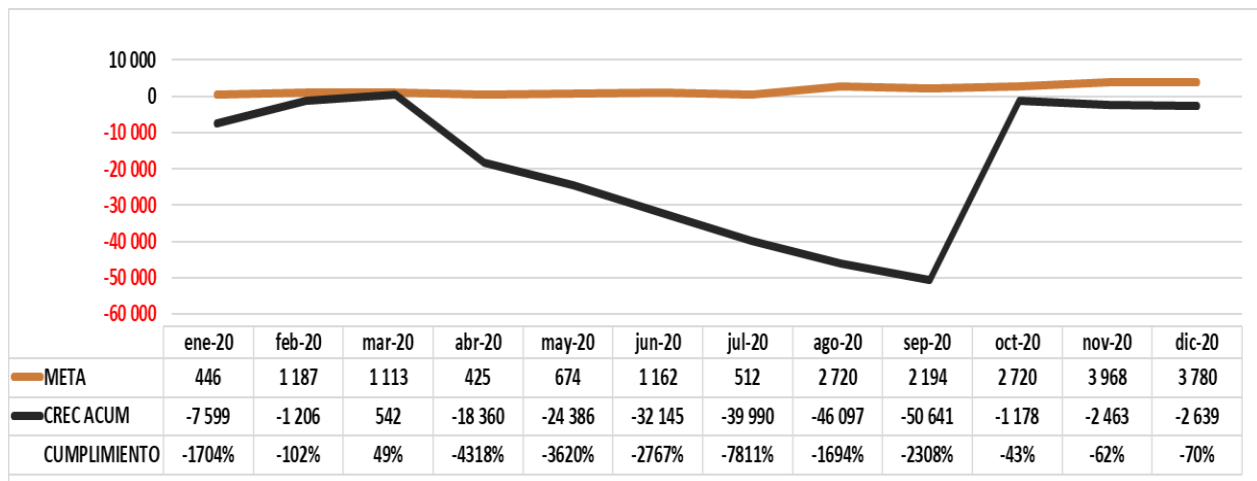
El cumplimiento del mora para el 2020 fue de un 95% de la meta anual establecida

INFORME FINAL DE GESTIÓN



4. Ahorro a plazo

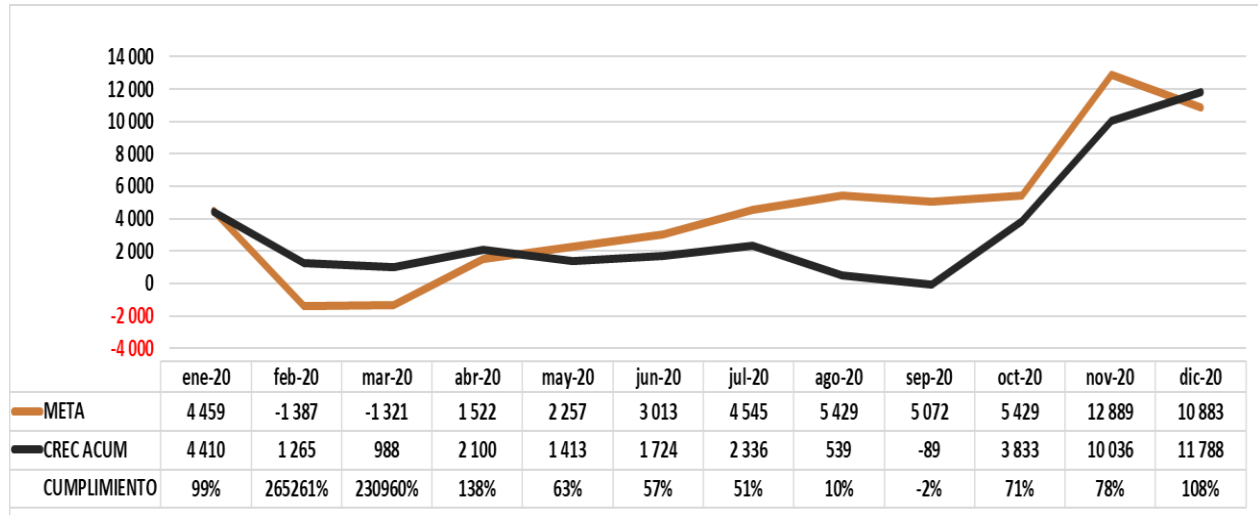
El Ahorro a Plazo tuvo un comportamiento inestable a lo largo de todo el año, durante los primeros tres meses tuvo una tendencia al crecimiento, sin embargo luego de esto reportó un decrecimiento significativo, esto como consecuencia de la emergencia nacional presentada por los efectos del COVID-19, la disminución de tasas de interés pasivas (TBP) y las disposiciones que se tuvieron que tomar al respecto, afectaron las renovaciones de los certificados y por consiguiente el logro de la meta. El cumplimiento de esta meta fue de un -70%



5. Ahorro voluntario

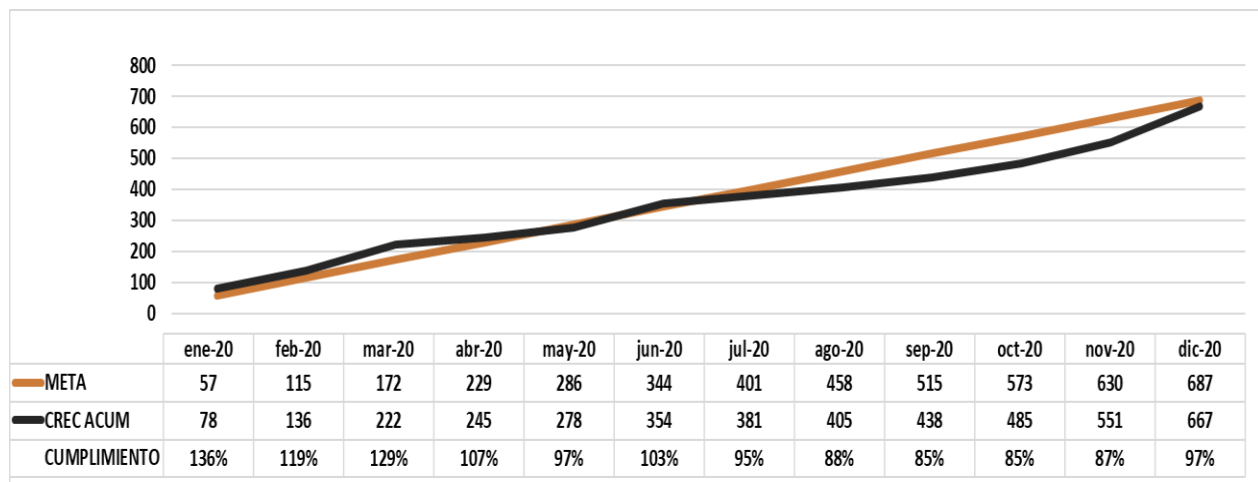
El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario fue de un 108% de la meta anual.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



8. Tarjeta de crédito

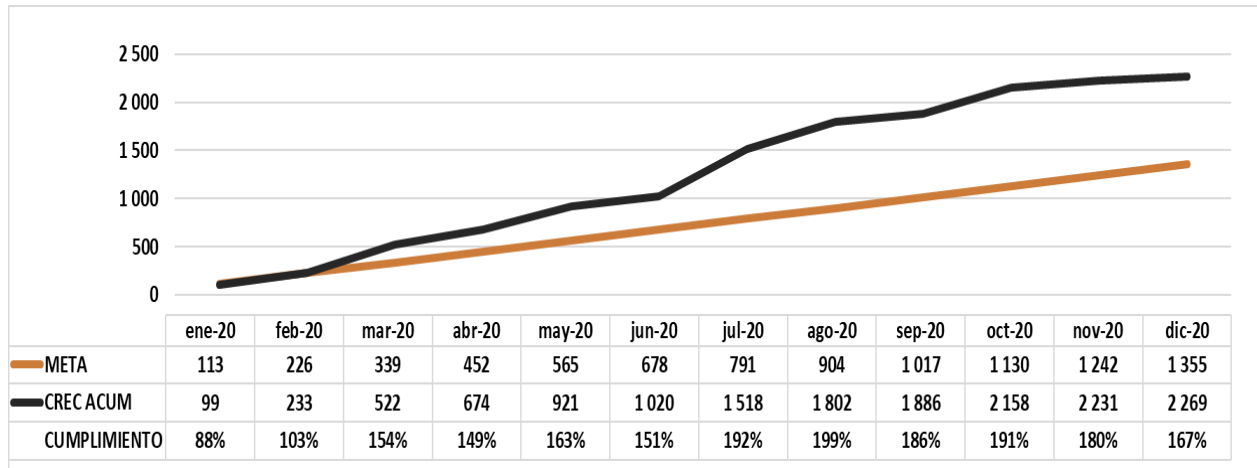
La meta en colocación de tarjetas de crédito fue de 97%. Durante el año se hicieron algunas ajustes a esta meta con el objetivo de no impactar su cumplimiento debido a la situación país por los efectos de la pandemia



9. Bienes Adjudicados

Los resultados en la colocación de bienes adjudicados fueron satisfactorios, se obtuvo un cumplimiento del 167%.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Proyectos más relevantes

- Mezcla de Bases de Datos

Dentro de los proyectos que se lograron implementar en mi ejercicio como Jefe Regional, se desarrolló un sistema que permite que las Bases de datos competentes a la Cartera Activa, Integración, Captación, Kids O2, se distribuyan de acuerdo a las estrategias establecidas por la Dirección Banca de Personas, siendo que esto agrega variables adicionales para filtrar de acuerdo a la profundidad y peso en términos de negocio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Link Unificado de Metas y Gestión de Ventas

La implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas, nos llevó a generar mejoras en los procesos del negocio para ello se logró crear la herramienta denominada “Link Unificado de Metas y Gestión de Ventas misma que facilita la operativa de las oficinas, bajo la plataforma de Share Point de office 365 se logró unificar los diferentes links que hoy las oficinas deben de utilizar para el registro de datos, logrando agilizar la operativa, mejorar los controles y la tabulación de los resultados de forma inmediata.



Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la División Regional Norte, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios contención de gasto y mesura, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

Sugerencias

- Darles continuidad a los requerimientos para la mejora de procesos.
- Apoyar y dar seguimiento a la implementación del nuevo modelo de negocio (fusión de Centros Empresariales con BP Totales)

Observaciones

No hay

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se atendieron conforme los plazos y las asignaciones específicas establecidas.

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

No se tiene expedientes de fiscalización a cargo.

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.