



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Carlos Mario Alpízar Hidalgo

Dependencia: DIVISION REGIONAL DE OCCIDENTE

Periodo de Gestión: Del 25 de mayo de 2018 al 04 de julio de 2021

Destinatarios: Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de
Personas
Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital
Humano

Fecha: 13/07/2021

Firma:

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros	6
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros	8
Sugerencias	8
Observaciones	8
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	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que puede tener a cargo	9
Cumplimiento de las disposiciones de la información de USO PUBLICO	9



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.

En vista de lo anterior, el suscrito Carlos Mario Alpizar Hidalgo, mayor, casado, cédula dos-trecientos setenta y siete-ochocientos setenta, Master en Política Económica, vecino de Grecia, Alajuela, en mi condición de Jefe División Regional Occidente 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 25 de mayo del 2018 al 04 de julio de 2021 con ocasión a mi traslado a la Jefatura de la División Regional Norte.

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 Jefe de la División Regional de Occidente, la cual está compuesta por las siguientes oficinas comerciales:

OFICINA
BP TOTAL ALAJUELA
Agencia Alajuela Este
Agencia Citi Mall
BP TOTAL GRECIA
Agencia San Pedro de Poas
Agencia Naranjo
Agencia Atenas
BP TOTAL SAN RAMÓN
Agencia Zarcero
Agencia Palmares



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Agencia Plaza Occidente
BP TOTAL SAN CARLOS
Agencia Fortuna
Agencia Aguas Zarcas
Agencia Santa Rosa de Pocosol
Agencia Florencia
Ventanilla Guatuso

Por lo tanto, el presente informe, pretende de manera condensada y ejecutiva, dar cuenta de los resultados de mi gestión durante el período señalado; dando énfasis en los principales logros alcanzados, así como las limitaciones que se enfrentaron; todo ello con el fin de dejar una perspectiva clara de los principales retos que a futuro se enfrentarán en la búsqueda de la consolidación de esta importante área sustantiva de la Institución.

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. Participar en sesiones con el Director de la Banca de Personas y demás Jefaturas de las Divisiones Regionales para el seguimiento de metas y estrategias.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Conformar diferentes comités de crédito.
6. Diversas comisiones asignadas por la Jefatura de la Dirección Banca de Personas.
7. MCI con los Jefes de las Oficinas Comerciales adscritas a la División Regional de Occidente.
8. 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 la economía mundial y evidentemente afectó también el logro de las metas de negocio de las oficinas comerciales, ya que llevó al Banco a tomar una serie de medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que han sido 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 de Occidente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al cierre de diciembre del 2020, según oficio **ACSSR-4482-2020** del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, las oficinas comerciales que conforman la División Regional de Occidente obtuvieron en general resultados satisfactorios en las evaluaciones de Riesgo y Control Interno:

División Centro de Servicios de Soporte Área Centro Servicios Soporte Regional

Dirección	Oficina Comercial	Nota Riesgo Operativo	Nota Control Interno
DR - Occidente	BPT San Carlos	11	0
DR - Occidente	Agencia Florencia	3	0
DR - Occidente	Agencia Aguas Zarcas	5	0
DR - Occidente	Agencia La Fortuna	5	0
DR - Occidente	Agencia Santa Rosa Pocosol	5	0
DR - Occidente	Ventanilla Guatuso	2	0
DR - Occidente	BPT Grecia	5	0
DR - Occidente	Agencia Atenas	7	0
DR - Occidente	Agencia Naranjo	4	0
DR - Occidente	Agencia San Pedro Poás	6	0
DR - Occidente	BPT San Ramón	3	4
DR - Occidente	Agencia Mall Plaza Occidente	3	5
DR - Occidente	Agencia Zarcero	4	0
DR - Occidente	Agencia Palmares	4	0
DR - Occidente	BPT Alajuela	3	0
DR - Occidente	Agencia Alajuela Este	3	0
DR - Occidente	Agencia Alajuela Oeste	6	0
DR - Occidente	Agencia City Mall	5	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 las oficinas comerciales de la División Regional de Occidente se ha encontrado entre el nivel excelente, con lo cual se evidencia que los esfuerzos realizados han rendido los resultados esperados, y lo más importante en el establecimiento de una cultura de control.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ 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 correspondientes a las carteras administradas, tanto activas como pasivas:

Cartera de Crédito

En cuanto a la colocación de crédito, en el segmento de personas, se tiene la siguiente composición:

- ✓ Créditos de vivienda 42.20%.
- ✓ Créditos de consumo 57.80%.

Claro está, durante el último año y medio el impacto de COVID 19 (despidos, suspensión de contratos de trabajo, reducción de jornada laboral, entre otros) afectó el desempeño en la colocación de crédito de todas las oficinas comerciales, ya que llevó al Banco a tomar una serie de medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que han más afectados como son: Turismo, Comercio y Servicios.

Calidad de la Cartera

Pese a los efectos de la pandemia, la aplicación de una serie de medidas que dispuso la Institución en protección de la cartera crediticia, ha permitido mantener una cartera crediticia relativamente sana con una mora mayor a 90 días del 2.46% y un factor de riesgo del 3.33%.

Cartera Pasiva

Al mes de junio de 2021, la composición de la cartera pasiva es la siguiente:

- ✓ Captación a plazo 56%
- ✓ Captación ahorro a la vista 41%
- ✓ Captación en cuenta corriente 3%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Es importante indicar que, como consecuencia de la pandemia y la baja colocación de crédito, los saldos absolutos de la captación han tenido un comportamiento descendente en los últimos 18 meses.

Proyectos más relevantes

Fusiones de Oficinas

Durante mi gestión a cargo de la División Regional de Occidente se concretaron las siguientes fusiones de oficinas:

- ✓ Agencia Plaza San Carlos con el BP Total de San Carlos
- ✓ Agencia Grecia Centro con BP Total Grecia
- ✓ Agencia Alajuela Oeste con el BP Total de Alajuela

A partir de estas fusiones, se logró reducir el gasto institucional (alquileres, seguridad, limpieza y servicios en general) y al mismo tiempo se logró mantener el servicio a nuestros clientes a través de la ampliación de horarios en los citados BP Totales, quedando pendiente únicamente la fusión de la Agencia Plaza Occidente con el BP Total de San Ramón.

Link Unificado de Metas y Gestión de Ventas

La implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas ha significado mejoras en los procesos del negocio, para ello se creó 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 unificaron diferentes links que hoy las oficinas utilizan para el registro de datos, logrando agilizar la operativa, mejorar los controles y la tabulación de los resultados de forma inmediata.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



LINK UNIFICADO

- METAS BDP
- METAS SALARIO VARIABLE (Mediano Plazo)
- VENTA PROACTIVA
 - CALLE
 - BASE DE DATOS
 - REFERIDOS
- VENTA RECEPTIVA
 - VENTAS (Salón)
- CLIENTES ATENDIDOS
- CANCELACIONES ANTICIPADAS
- PROGRAMACIÓN DE AGENDAS (Ejecutivos)
- REPORTERÍA (Power BI)

Administración de Recursos Financieros

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

Sugerencias

- Dar 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)
- Dar seguimiento a la propuesta de fusión de la Agencia Mall Plaza Occidente con el BP Total de San Ramón.

Observaciones

No hay



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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 puede tener a cargo

No hay

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.