
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	JAVIER FERNANDEZ VALVERDE
Dependencia:	AGENCIA SAN PEDRO DE POAS
Periodo de Gestión:	Enero 2013 - Setiembre 2021
Fecha:	06/10/2021
Destinatarios:	MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente a.i. Centro de Negocios Grecia Lic. Erick Esquivel Lara, Jefatura que asume
Firma :	

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.

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
• AÑO 2015.	3
• AÑO 2016	3
• AÑO 2017	4
• AÑO 2018	4
• AÑO 2019	5
• AÑO 2020.	5
• AÑO 2021	6
Oficialía de Cumplimiento:	7
Cambios en el entorno.....	7
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	8
Acciones sobre el Control Interno	8
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias	10
Observaciones.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	11
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	11

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En apego a lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia San Pedro de Poás, del periodo comprendido de enero 2013 al 30 de setiembre del 2021.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia de San Pedro de Poás, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Director Dirección Capital Humano, Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente a.i. Centro de Negocios Grecia, y al Lic. Erick Esquivel Lara, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de a partir del 07 de octubre de 2021.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia San Pedro de Poás, es dependencia adscrita al Centro de Negocios de Grecia, localizada en Poás de Alajuela, cuenta con 09 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm en la actualidad, se laboró durante muchos años los sábados con un horario de atención de público de 8:15am a 11:30am, sin embargo, con motivo a la pandemia a partir marzo de 2020 se cerró ese horario y no se ha vuelto a establecer.

El Cantón de Poás, tiene una extensión de 73,84 km² y se encuentra dividido en 05 distritos, con una población aproximada al 2013 de 30.650 habitantes.

Dentro de sus principales actividades económicas se destacan el turismo, la ganadería de leche y la agricultura, siendo esta última una de las principales fuentes de ingresos para los productores y recolectores.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para los años 2015 a la fecha, los años 2013 y 2014 no existen registros:

- **AÑO 2015.**

Este fue un año bastante difícil en el cumplimiento de metas, es así que al final del año se reformularon algunas estrategias y el equipo de trabajo asumió un gran compromiso para el cumplimiento de las metas del 2016.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	83%
PERSONAL HIPOTECARIO	98%
PERSONAL	79%
SOCIAL	120%
AHORRO A PLAZO	64%
PAS	40%
VISA	54%
AHORRO PROGRAMADO	60%
BIENES ADJUDICADOS	232%

- **AÑO 2016**

Para este año las metas se cumplieron casi todas en un 100%, excepto las metas crédito financiero con un 89%, PAS con 36% y VISA con 95%. Por lo que en general fue un buen cumplimiento, esto debido al compromiso y motivación del personal.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	89%
SOCIAL	135%
AHORRO A PLAZO	107%
AHORRO VOLUNTARIO	148%
MORA	100%
CUENTA NARANJA	130%
PENSIONES	280%
PAS	36%
VISA	95%
AHORRO PROGRAMADO	163%
BIENES ADJUDICADOS	122%
SEGUROS	113%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- AÑO 2017**

Como se puede apreciar, fue un muy buen año, prácticamente todas las metas se cumplieron en más de un 100%. Solamente la metas KIDS cerró con 92%.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	144%
SOCIAL	208%
AHORRO A PLAZO	366%
AHORRO VOLUNTARIO	246%
MORA	100%
CUENTA NARANJA	101%
PENSIONES	209%
PAS	216%
VISA	123%
AHORRO PROGRAMADO	275%
KIDS	92%
ECOCREDITO	2134%
BIENES ADJUDICADOS	121%
PIGNORACION	100%
SEGUROS	104%

- AÑO 2018**

Igual que el año anterior, hubo un cumplimiento de metas bastante bueno, el resultado más negativo se dio en crédito financiero en donde además de darse muchas cancelaciones se pasaron varias operaciones a cobro judicial.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	21%
SOCIAL	137%
AHORRO A PLAZO	419%
AHORRO VOLUNTARIO	111%
MORA	109%
CUENTA NARANJA	76%
PLAN NARANJA	86%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

PENSIONES	262%
PAS	143%
VISA	120%
KIDS	78%
ECOCREDITO	0%
BIENES ADJUDICADOS	100%
PIGNORACION	100%
SEGUROS	110%

- AÑO 2019**

Para este año evidentemente los resultados no fueron los mejores, excepto crédito financiero y Mora que sí se cumplieron, las otras metas estuvieron bastante deficitarias, para lo cual hicieron planes de mejora para el 2020.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	250%
SOCIAL	-192%
AHORRO A PLAZO	52%
AHORRO VOLUNTARIO	49%
MORA	100%
CUENTA NARANJA	82%
PLAN NARANJA	74%
WEB	89%
VISA	63%
BIENES ADJUDICADOS	0%

- AÑO 2020.**

Para el año 2020 se establecieron algunas mejoras a fin de cumplir con las metas, no obstante, la pandemia afectó significativamente en el cumplimiento de los mismos. Principalmente en crédito financiero, que existía mucha incertidumbre entre la población respecto a lo que iba suceder, y por ende a la adquisición deudas. Por lo que el crédito de consumo el resultado fue 0%, esto mismo afectó la integración de otros productos como VISA, Seguros y otros.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sin embargo, a pesar de la situación de la pandemia y su afectación en algunos clientes, se logró cumplir el resultado de mora en un 100%.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	0%
SOCIAL	100%
AHORRO A PLAZO	110%
AHORRO VOLUNTARIO	103%
MORA	100%
CUENTA NARANJA	121%
CUENTA CORRIENTE	-1%
VISA	57%
BIENES ADJUDICADOS	108%
SEGUROS	22%
PLANES VOLUNTARIO	5%
PLANES OBLIGATORIOS	17%

- **AÑO 2021**

Para este año seguimos con la afectación de la pandemia, sin embargo, se estableció una estrategia para la colocación de crédito financiero la cual nos ha funcionado muy bien, la misma consiste en disponer de bases de datos, tanto de clientes activos como de clientes que nos han cancelado y recuperarlos. Para ello se asignó a una compañera en teletrabajo que es la que hace el contacto con los clientes y otra funcionaria en la oficina procesa los créditos. Esto ha hecho que al mes de mayo en donde teníamos un saldo negativo en el crecimiento, al día de hoy ya se refleja un importante saldo positivo

Por su parte la colocación en crédito social se ha visto seriamente afectada debido a cancelaciones fuertes durante el año. Sin embargo, hemos venido recuperando el saldo negativo y con un inventario importante que se tiene esperamos cumplir al 100% con la meta asignada.

Por su parte, el resultado de ahorro a plazo se ha visto afectado por el retiro de inversiones importantes de clientes que han retirado su dinero con la intención de hacer inversiones en vivienda y otros activos, además de que las tasas de interés han venido a la baja.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para el cumplimiento de la meta de VISA, se está trabajando con la estrategia de RED DE CONFIANZA, para lo cual ya se tienen varios clientes en proceso y se espera estar cumpliendo en un 100% con la meta.

En cuanto al cumplimiento de otras metas se espera estar cumpliendo con las mismas con la integración de los créditos a otorgar en los próximos meses, así como una acción proactiva en plataforma.

PRODUCTO	2021
FINANCIERO	100%
SOCIAL	0%
AHORRO A PLAZO	0%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
MORA	100%
CUENTA NARANJA	100%
CUENTA CORRIENTE	100%
PLAN NARANJA	100%
CONEXIÓN BP	19%
PUNTO BP	24%
CLIENTES NUEVOS	100%
AHORRO ESCOLAR	0%
VISA	18%
KIDS	60%
SEGUROS	15%
PLANES VOLUNTARIO	54%
PLANES OBLIGATORIOS	44%

Oficialía de Cumplimiento:

En este periodo de gestión se ha realizado una excelente labor en todo lo correspondiente a las instrucciones emanadas por parte de la Oficialía de cumplimiento, tanto en la vinculación de clientes como la atención de alertas.

Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, el Banco ha actuado en respuesta al mercado y la necesidad de los clientes, principalmente en la parte de colocación de crédito, variando requisitos, plazos y tasas de interés. También el banco ha actuado

INFORME FINAL DE GESTIÓN

favorablemente en la actualización de la tecnología con mejoramiento en los sistemas informáticos de cara de servicio al cliente y también a lo interno fortaleciendo sistemas más robustos para el resguardo de la información de nuestros clientes.

Con la llegada de la Pandemia en marzo 2019, la institución se vio en la necesidad de establecer condiciones de arreglos de pago a clientes que se vieron afectados, por lo que con el apoyo del Centro de Negocios de Grecia se han realizado varios refinanciamientos, moratorias y otros arreglos de pago.

Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, la oficina siempre mantuvo en un nivel de riesgo satisfactorio, según las normas establecidas por la institución.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2016	6%	Satisfactorio	8%
2017	5%	Satisfactorio	8%
2018	8%	Satisfactorio	8%
2019	7%	Satisfactorio	8%
2020	6%	Satisfactorio	5%
2021	7%	Satisfactorio	8%

Acciones sobre el Control Interno

Con motivo al cambio realizado por parte de la institución en la asignación de labores del GEC y el GOA, se logró en asignar al GOA funciones muy directas sobre control interno, tanto el que ella misma pueda ejercer como el de supervisión y guía hacia todo los demás compañeros y compañeras de la oficina.

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indica:

- ✓ En el año 2020 el crecimiento en cartera financiera se vio afectado por la Pandemia, esto debido a la incertidumbre de la clase trabajadora de adquirir deuda.
- ✓ Para el 2021 igual hubo mucha afectación, sin embargo, se cambió la estrategia de colocación, para lo cual se dispuso de bases de datos. De esa manera se localizaron a los clientes de cartera activa, así como la recuperación de clientes.
- ✓ Se ha logrado posicionar a la oficina en el cantón como una gran alternativa tanto para captación, colocación y otros productos.
- ✓ En el periodo correspondiente a mi gestión se han gestionado aproximadamente 06 de convenios de Pago de Salarios y 04 de deducción de planilla de préstamos.

Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir:

- Desde su apertura en Julio de 1998, la oficina contó con un área aproximada de 158,76m², en un edificio de dos plantas, pero solo la primera estaba alquilada por el Banco, a principios del 2016 se hicieron gestiones para ampliar la oficina, ya que existía un hacinamiento perjudicial tanto para los clientes como para el personal. Es así que en julio del 2017 iniciamos labores en la oficina ya remodelada, para lo cual se alquiló también la segunda planta, contándose de esa manera de un área total de 325,03m². Con una nueva imagen, y un espacio más confortable para la atención de clientes y el personal mismo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto.

Seguidamente se muestran indicadores de margen de Utilidad Operativa bastante positivos, obteniéndose un resultado importante acumulado en mi gestión.

Sugerencias

Con el fin de mantener la buena marcha de la agencia, se recomienda:

- ✓ Apoyar en plataforma y estimular la colocación de productos.
- ✓ Debido a que en la zona se cuenta con pocas fuentes de trabajo, se recomienda mantener la estrategia de bases de datos para la colocación de crédito.

Observaciones

No hay observaciones.

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

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de ningún órgano de control externo, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se han atendido oportunamente recomendaciones de Auditoría Interna, principalmente relacionadas con temas de revisión de Otorgamiento de Crédito

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.

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones que atender.

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.