

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Karol Sileny Naranjo Godinez
Dependencia:	Agencia Paseo Metropoli
Periodo de Gestión:	15 abril 2013 al 01 octubre 2021
	Alexander Meza Cordero, Jefe Agencia Paseo Metropoli
Destinatarios:	Yadira Saravia Meledez, Gerente ai BPT Cartago Jorge A Quesada Solano, Director Region Sur- Caribe
	Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	01/10/2021

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**

Co	ontenido	
	Presentación	3
	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	5
	6. Ahorro voluntario	7
	7. Planes Naranjas	7
	8. Cuentas Naranjas	7
	9. Cuentas Kids y O2	7
	10. Cuentas Corrientes	7
	11. Tarjeta de crédito	7
	13. Clientes Nuevos	8
	14. Metas Socieades del CFBPDC	8
	15. Analisis Integral de la Agencia Paseo Metropoli	8
	Proyectos más relevantes	15
	Administración de Recursos Financieros	15
	Sugerencias	15
	Observaciones	15
	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	15
	Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	
	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	



Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tene	r a
cargo	16
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	16



#### 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 del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, 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 Nº 7975, referente a este tema.

Ante esto, la suscrita Karol Sileny Naranjo Godinez, mayor, soltera, cedla de identidad uno – cero nueve cuatro cinco – cero ocho cuatro tres, Licenciada en Contaduria Publica, vecina de Cartago, La Union, Concepcion, Condominio Torres del Sol. En mi condición de Jefe de Agencia Paseo Metropoli 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 15 de abril del 2013 al 01 de octubre de 2021 por concepto de traslado a la Agencia de Oremuno.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos, metas bajo mi administración como Jefa de la Agencia Paseo Metropoli.

## Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

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

### **Objetivo General:**

Contribuir a la ejecución del Plan Estratégico de Negocios en la Agencia Paseo Metropoli coadyuvando a cumplir con los objetivos y metas de la Division Regional, Banca de Personas.

#### **Objetivos Específicos:**



- Dar soporte e impulso al personal de la Agencia, para coadyuvar al cumplimiento de las metas del negocio.
- Facilitar el apoyo administrativo y operativo, que brindan las Áreas de Soporte a las Oficinas Comerciales.
- Medir regularmente el avance de las metas (colocación, captación, servicios financieros, morosidad) y determinar las posibles causas que contribuyen tanto al cumplimiento como al no cumplimiento, para desarrollar acciones conjuntas con el BPT Cartago y el Director Regional, que permitan el mejoramiento integral de la Dirección Banca de Personas.

#### **Funciones:**

- Coordinación administrativa de la Agencia bajo su responsabilidad.
- Monitorear en la agencia a cargo el cumplimiento de las estrategias de la Banca de Personas.
- Velar por el cumplimiento de las metas asignadas.
- Brindar apoyo en las funciones estratégicas y operativas, con el fin de cumplir el Plan Estratégico Institucional, mediante el control, organización y planificación al personal a cargo.
- Dar respuesta en tiempo y forma a las dependencias del Banco Popular que nos solicitan información importante para el cumplimiento por parte del Banco Popular, con el fin de que este no se vea sancionado o afectado públicamente.
- > Hacer cumplir las leyes que van dirigidas a los Bancos Públicos y Privados.

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

#### Cambios en el entorno

Desde inicios del año 2020 el país viene enfrentando una emergencia nacional (Pandemis COVID-19), lo cual afectó el logro de las metas, obliganto a la Institucion tomar algunas medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que están siendo más afectados. Misma que generó la toma de otras decisiones, como por ejemplo protocolos diferenciados de atención en la oficina, ajuste en los horarios de atención al público, inclusive el cierre por un periodo de la atención completa y de los días 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 via exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional.



Importante señalar, que el Indice de Confianza del Consumidor, durante este año se ha mantenido por debajo del 50%, lo que hace que nuestro mercado meta este con una posición negativa de adquirir nuevos productos, principalmente crediticios, al existir una expectativa del alza en las tasas en un futuro cercano.

## Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al mes de septiembre 2021, la ultima evaluación recibida mediante el oficio UCU-0448-2021 de fecha 15 de junio 2021 por parte del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, la nota obtenida fue la siguiente: Riesgo Operativo 4% excelente, Control Interno 0% excelente. Todos los Planes de Accion se encuentran atendidos en tiempo y forma.

El inventario de activos esta conciliado al 06/09/2021 mediante oficio AAA-0860-2021, donde se evidencia que se cumplio con la conciliaicon del 100,00% de los activos, mismos que fueron asignados el 100,00% a los funcionarios responsables en la agencia y se cumplio en el tiempo establecido, de acuerdo al Capitulo 22 del Manual de Politicas Institucionales.

Mediante ofciio APM-233-2021, se realiza el traslado de activos a mi nombre al compañero Alexander Mexa Cordero, quien entra a desempeñarse como nuevo Jefe de la Agencia Paseo Metropoli.

#### Acciones sobre el Control Interno

Tal como puede apreciarse en el parrafo anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la Agencia Paseo Metropoli se encuentra en nivel excelente, y en al año 2020 tambien se obtuvo una calificación en nivel excelente, según ACSSR-4482-2020 de fecha 04 de diciembre 2020, 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.
- Implemetar los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el 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 agencia.

## **Principales Logros**

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al 31 de agosto 2021, de las principales metas asignadas a la Agencia Paseo Metropoli.



#### 1. Cartera Financiera

La meta para cartera financiera no se va cumpliendo y se obtuvo un cumplimiento del 0,00% de de la meta al cierre de agosto 2021.

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.

Otro factor que ha afectado significativamente es el pase a cobro judicial, lo cual afecta directamente el saldo de la cartera, produto de la situación generada por la declaratoria de pandemia.

### 2. Cartera Social

Para la meta de cartera social se lleva un cumplimiento del 100,00% al cierre agosto 2021.

A nivel de esta cartera la oficina se ha destacado en la colocación de créditos FEVI, los cuales se están viendo en los resultados a la fecha al hacerse efectivo los traslados, además de la sinergia lograda con las desarrolladoras ubicadas en la zona.

### 3. Cartera Desarrollo

Para la meta de cartera desarrollo se lleva un cumplimiento del 0,00% al cierre agosto 2021.

Esto por cuanto la meta se asigno a mediados de año, y todo los créditos referidos se formalizaban en el BPT Cartago, pero rescato que la oficina tiene varios años de trabajar con una muy buena sinergia con la ejecutiva que nos brinda el soporto, lo que nos ha permitido generar negocios para ambas bancas empresarial – personal.

#### 4. Morosidad de Cartera

El cumplimiento de la meta al cierre agosto 2021 es de un 100,00% de la meta establecida.

Producto de un trabajo en conjunto con los compañeros del Area de Cobro del BPT Cartago, formalizando moratorias, arreglos de pagos, refinanciamientos y demás negociaciones implementadas por la administración.



## 5. Ahorro a plazo

El cumplimiento de esta meta es de un 100,00% al cierre agosto 2021, importante indicar que la disminución de tasas de interés pasivas (TBP) y las disposiciones que se tuvieron que tomar al respecto, han venido afectando las renovaciones de los certificados y por consiguiente el saldo de la cartera.

#### 6. Ahorro voluntario

El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario es de un 100,00% al cierre agosto 2021. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

## 7. Planes Naranjas

El cumplimiento de la meta de planes naranja es de un 100,00% al cierre agosto 2021. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

# 8. Cuentas Naranjas

El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario es de un 49,00% al cierre agosto 2021. Esta meta los saldos han venido flructuando durante todos los años, ya que se ven afectados por los flujos de efectivo de los clientes activos, para la atención de sus compromisos.

# 9. Cuentas Kids y 02

El cumplimiento de la meta de cuentas Kids y O2 es de un 100,00% al cierre agosto 2021. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

### **10. Cuentas Corrientes**

El cumplimiento de la meta de cuentas corrientes es de un 5,00% al cierre agosto 2021. Saldo afectado por los flujos de efectivo de los clientes personales y empresariales.

## 11. Tarjeta de crédito

La meta en colocación de tarjetas de crédito a la fecha tiene un cumplimiento de un 11,00%. Esta meta se ve afectada por la situación país, en relación a las afectaciones por la pandemia COVID 19, lo cual hace que al estar el Indice de Confianza del Consumidor en un promedio del 35%, los mismos no estén dispuetos a obtener obligaciones crediticias nuevas, siendo el producto tarjetas



de crédito uno a los que mas le temen, teniendo como expectativa que las tasas de interés pueden subir y quedar con un nivel alta de endeudamiento.

## 12. Bienes Adjudicados

Esta meta se mide en conjunto el BPT Cartago y Agencias adscritas, teniendo un cumplimiento al cierre de agostro 2021 del 46,00%. Importante indicar que la Agencia Paseo Metropoli ya concreto la venta de un bien adjudicado y se tiene en proceso otros dos adjuficados pendientes de formalización.

### 13. Clientes Nuevos

El cumplimiento de la meta en clientes nuevos es de un 100,00% al cierre agosto 2021. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

### 14. Metas Socieades del CFBPDC

En la metas de Pensiones Voluntarias se lleva un cumplimiento del 100,00% y Pensiones Obligatorias un 74,00% de cumplimiento. A nivel de Seguros Autoespedibles se tiene un cumplimiento del 6,00%. Todos estos resultados al cierre de agosto 2021.

# 15. Analisis Integral de la Agencia Paseo Metropoli

En los siguientes cuadros se ilustra el análisis de la rentabilidad del Agencia Paseo Metrópoli al mes de julio de cada año.

RUBRO	Variación porcentual 2020-2021
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA (EN VARIACIÓN PORCENTUAL)	66,11%

La utilidad de Paseo Metrópoli ha sufrido un importante cambio, es de las oficinas que ha logrado un incremento de su utilidad, obteniendo un aumento del 66.11% con respecto al mismo período del 2020, más adelante se mostrará cual ha sido la variable que ha generado dicho incremento.

Desde ese punto de vista, vamos a desglosar lo ocurrido en los componentes, partiendo del análisis del margen operativo y todos los componentes que inciden de manera positiva y negativa en el resultado final.



RUBRO	Variación porcentual 2020-2021	
INGRESOS TOTALES	-3,57%	

Los ingresos totales decrecieron del año 2020 al 2021 en términos porcentuales en un 3.57%.

RUBRO	Variación porcentual 2020-2021	
GASTOS TOTALES	-9,95%	

Por su parte, los gastos decrecieron del año 2020 al 2021 mostrando una disminución de un 9.95%.

El anterior deterioro en el ingreso, así como en el gasto, se ven reflejado en el resultado final de la Agencia Paseo Metrópoli, que genera una mejora de su utilidad de un 66.11% en el 2021 con respecto al año 2020.



En el siguiente cuadro se presenta el Estado de Resultados del Agencia Paseo Metrópoli, a julio del 2020 y 2021, analizado de manera horizontal.

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS AGENCIA PASEO METRÓPOLI COMPARATIVO JULIO 2021 VRS JULIO 2020 (MILES DE COLONES)		
DATO	DIFERENCIA RELATIVA	
510 INGRESOS FINANCIEROS NETOS	-1,70%	
518 INGRESOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-43,21%	
410 GASTOS FINANCIEROS NETOS	-32,72%	
418 GASTOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-43,21%	
(c) Ajuste precio transferencia colones	-37,43%	
(d) Ajuste precio transferencia dólares	27,76%	
RESULTADO FINANCIERO BRUTO	23,94%	
520 INGRESOS POR RECUP ACT FINANCIEROS	33,64%	
420 GASTOS POR INCOBRABLES Y DESV ACT FINANC	18,21%	
RESULTADO FINANCIERO NETO	30,57%	
530 INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	-46,83%	
(e) ingresos por comisiones 531	28,68%	
(f) ingresos bienes realizables 532	-90,27%	
(g) ingresos cambio y arbitraje de divisas 534	16,61%	
(h) otros ingresos operativos 533+538+539	31,60%	
(i) Ingresos por facturación interna	-3,85%	
430 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	-44,21%	
(j) Gastos por comisiones 431	-6,11%	
(k) Gastos bienes realizables 432	-54,19%	
(I) Gastos por provisiones 435	5,15%	
(m) Otros gastos operativos 434+437+438+439	137,86%	
(n) gastos por facturación interna	0,00%	
RESULTADO OPERATIVO BRUTO	15,00%	
440 GASTOS DE ADMINISTRACION	0,05%	
(o) Gastos de Personal	0,84%	
(p) Otros gastos de administración(442-443-444-445)	-1,66%	
RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA)	21,71%	
470 OTROS INGRESOS Y GASTOS	2,53%	
(a) Ajustes por Ingresos Financieros por Inversiones colones	-66,29%	
(b) Otros gastos e ingresos financieros-Tarjetas	-24,23%	
(q) Costos indirectos	-9,44%	

El resultado financiero bruto creció en un 23.94% del periodo 2020 al 2021, lo anterior relacionado con los ingresos financieros netos de cada periodo, ingresos que para efectos del análisis es importante indicar que disminuyeron en un 1,7% en el año 2021 comparado con el 2020. Dicha disminución de los ingresos se da por el efecto de una baja que ha venido generando desde enero 2021 de la cartera, mostrando un leve decrecimiento de su tasa producto de la tendencia del mercado, que ha provocado que se generen ingreso por el volumen de la cartera y no por tasa como se muestra seguidamente:

(r) Impuesto de Renta Y Contribuc. de Ley

167,37%



#### SALDO CARTERA AGENCIA PASEO METRÓPOLI ENERO A JULIO 2020 VRS ENERO A JULIO 2021

MES	VARIACIÓN CARTERA	VARIACIÓN TASA
ENERO	-0,23%	-0,38%
FEBRERO	-0,79%	-0,40%
MARZO	-1,71%	-0,45%
ABRIL	-1,32%	-0,44%
MAYO	-0,65%	-0,60%
JUNIO	-0,77%	-0,64%
JULIO	-1,09%	-0,65%

Mientras la cartera decreció en apenas 1.09% de julio del año 2020 al año 2021, su tasa activa promedio disminuyó 0.65%, manteniendo esa tendencia, los ingresos son suficientes para diluir sus gastos operativos y con ello generar utilidad operativa neta.

El resultado financiero neto creció en un 30.57%, influenciado por el crecimiento del resultado financiero bruto y por el efecto de los ingresos y gastos por recuperación de activos y gastos por incobrables, reflejando el mejor efecto del neto en el periodo 2020, dado que aunque el ingreso por operaciones mejoró en el 2021, el gasto de operaciones morosas aumentó en un mayor porcentaje, provocando que el neto sea un mayor gasto en el año 2021, por lo que sería bueno que busque la manera de bajar la cantidad de operaciones morosas y con ello su gasto, como se muestra en el siguiente cuadro:

### ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS CUENTAS GASTO ESTIMACIÓN AGENCIA PASEO METRÓPOLI

CUENTA	DESCRIPCION	Varición % 2021-2020
4210110001	ESTIMACION ESPECIFICA	20,74%
4210110003	EST.CTAS P/COBRAR ASOC.CARTERA	-78,07%
4210120001	GASTO ESTIMACION CARTERA CRED-	28,88%
4210120003	EST.CTAS P/COB.ASOC.CARTERA.CR	6696,11%
4210210003	GASTO ESTIMACI. OTRAS CTAS.P/C	-56,40%
4210210004	GASTO ESTIMACION PRODUCTOS P/C	20,70%
4210210005	GASTO P/EST.INCOB.OP.PARTES RE	-97,65%
4210220003	GTO.ESTIMACION OTRAS CTAS.P/CO	-29,75%
4210220004	GASTO ESTIMACION PROD.P/COBRAR	-78,06%
4210220005	GASTO P/EST.INCOB.OP. PARTES R	-99,92%
4210410101	GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	-80,20%
4210410201	GTO COMPONENT.CONTRACI.EST.CAR	-100,00%
4210420101	GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	-85,54%
4210510101	GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	176,15%
4210520101	GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	221,38%
4210110004	GASTO ESTIM.INTER. POLIZ.COVID	0,00%



Siendo la cuenta 4210110001 Gasto estimación cartera de crédito, la cuenta que más afectó la gestión, ya que han incrementado considerablemente el gasto y con ello se genera una disminución en las ganancias de la oficina provocando un efecto negativo en la utilidad financiera neta

El resultado operativo bruto creció en un 15%, influenciado principalmente porque disminuyó su gasto por la venta de los bienes adjudicados, así como un decrecimiento de la contrapartida del ingreso por la venta de bienes adjudicados y un leve deterioro del ingreso de la facturación interna.

El resultado del periodo creció en un 21.71%, influenciado la mejora del resultado operativo bruto y por los efectos de un crecimiento en el gasto administrativo, mismo que aumentó en un 0.05% como se muestra en el siguiente cuadro.



### ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA PASEO METRÓPOLI

COENT	AS GASTO ADMINISTRACION AGENCIA	PASEO IVIETROPOLI
CUENTA	DESCRIPCION	Varición % 2021-2020
<del></del>	SUELDOS PERSONAL PERMANENTE	6,77%
_	SUPLENCIAS	1834,08%
	INCAPACIDADES PERSONAL	451,25%
	SUELDO BASE COMISION(SEGUR.& P	51,11%
	REMUNERACION POR SERVICIOS ESP	-68,34%
	TIEMPO EXTRAORDINARIO M.N.	0,00%
	GASTO DECIMO TERCER SUELDO PER	0,28%
	GASTO POR VACACIONES	-11,03%
	GASTO PROV.CARG.SOC.VAC.	-16,88%
_	RECONOCIMIENTO POR MERITOS	66,67%
	RECONOCIMIENTO POR ANTIGUEDAD	91,73%
	ASIGNACION PARA DIFERENCIAS DE	12,15%
	CUOTA PATRONAL I.N.A.	-0,54%
	CUOTA PATRONAL IMAS	-0,54%
	CUOTA PATRONAL ASIGN.FAMILIARE	-0,54%
	CUOTA PATRONAL C.C.S.S.	-0,54%
	PENSION COMPLEMENTARIA OBLIGAT	208,75%
4411210008	B.P.D.CPENSION OBLIGATORIA(0	-0,54%
4411210009	CUOTA PAT.EMP. BCO. POPULAR 0.	-0,54%
	CUOTA PAT. I.N.S. P/LEY PROT.	-0,54%
	SALARIO ESCOLAR	0,09%
4411810002	GTO PROV.CARG.SOCIA.SALARIO ES	-29,22%
4411910006	FONDO DE CAPITALIZACION LABORA	-35,42%
4419910003	GAST.PROV.INDEMNIZACIONES EMPL	-92,75%
4419910004	GASTOS PROV.BALANCE SCORE CARD	6659,32%
	SEGURIDAD POR TRANSPORTE DE VA	-60,31%
	SERVICIOS GENERALES DE VIGILAN	14,03%
	SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZ	23,01%
4421010001	SERVICIOS GENERALES DE MENSAJE	-28,32%
4430110002	FLETES	-60,02%
	KILOMETRAJE	-100,00%
	REP.Y MANT.MAQUI.Y EQUIPO OFIC	230,17%
	REPARACION Y MANT.DE OTROS	62,26%
	REP.MANT.DE OFICINAS	-8,49%
	SERVICIOS DE AGUA	0,00%
	SERVICIOS ELECTRICOS	-2,30%
	ALQUILER DE EDIFICIO Y OFICINA	-11,10%
	OTROS ALQUILERES	0,00%
	ALQUILER EQUIPO DE COMUNICACIO	-100,00%
	DEPREC.MOBILIARIO Y EQUIPO DE	-4,50%
	DEPRECIACION EQUIPO DE SEGURID	-28,16%
	DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	16,52%
	ACTIVOS PENDIENTES DE PLAQUEAR	3,41%
	MATERIALES ELECT. TELEFON Y CO	0,00%
	ALQUILER MAQUINARIA Y EQUI.OFI	915,65%
	OTROS ALQUILERES	-95,05%
	ALQUILER EQUIPO DE COMUNICACIO	53,14%
	PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPR	<b>7,59%</b>
	UTILES Y ARTICULOS DE OFICINA	255,97%
	UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZ	-80,35%
	OTROS UTILES, MATER. Y SUMINIS	1508,69%
	UTILES Y MAT. DE COCINA Y COME	0,00%
	TINTA, PINTURA Y DILUYENTES	367,56%
	BOTIQUINES	-32,35% 19.35%
4459910013	IMPRESION,REPROD. Y ENCUADERNA	18,25%



Siendo las cuentas que están resaltadas las que han afectado la gestión de la oficina.

Por su parte, el margen de contribución ajustada a la utilidad neta tuvo una mejora de un 66.11%, producto de la mejora del resultado del periodo e influenciado por una disminución del costo indirecto del 9.44% y un crecimiento del impuesto de la renta en un 167.37%, así como una baja considerable del ingreso por tarjetas en un 24.23%, menos con respecto al año 2020.

### Se concluye:

- ➤ La Agencia Paseo Metrópoli ha venido experimentando un decrecimiento del manejo de su activo productivo, lo que generan les está permitiendo incrementar su rotación de recursos, tanto en el proceso de colocación como en el de captación y en el de la generación de ingresos por servicios lo que permite que la oficina logre rentabilidad neta.
- ➤ La administración de los ingresos y gastos por provisiones para el periodo 2021 se vio desfavorecida y eso les ocasiono una desmejora en el margen de utilidad financiera neta en el periodo 2021, esta provisión es muy alta (el neto del gasto menos el ingreso, representa un 22.71% de los ingresos financieros) y les resta posibilidades de mejorar su utilidad neta.
- ➤ También es importante mencionar que el gasto financiero neto y el neto de las estimaciones de morosidad, en conjunto absorben más del 37.16% de los ingresos totales de la oficina, lo que está generando que la oficina vea disminuido el margen para cubrir sus demás gastos operativos.
- Es importante mencionar que la situación económica del país esta afectando severamente la capacidad de los clientes y con ello ha generado altos índices de morosidad; como se muestra en el cuadro de la estimación de la cartera el crecimiento que esta variable ha sufrido, a su vez empujado por la pandemia que nos afecta a nivel mundial.

Para lograr un mejor rendimiento de esta oficina se hace necesario:

- De manera conjunta con la revisión de políticas en los procesos de captación y de atención de clientes, se debe brindar capacitación a los clientes para que migren su atención a plataformas digitales, liberando de esta forma al personal de su atención y permitiendo que parte de ellos se enfoquen en los procesos de captación de recursos y colocación de estos, incrementando de esta forma la rotación de la oficina y la generación de ingresos con los mismos costos administrativos para lograr una mejor rentabilidad neta, por otra parte, si el esfuerzo de la atención de clientes no es eficiente y se continua con sumas bajas en las cuentas de ahorros y corrientes, se deben fijar políticas de cobro de comisiones por servicio que sustenten el esfuerzo administrativo de la oficina.
- ➤ Es importante revisar los procesos administrativos de las áreas administrativas y eficientizar los costos institucionales para que las oficinas no asuman tanta carga de costos indirectos y logren una mejor utilidad neta.



> Se debe poner especial atención a la morosidad de esta oficina ya que las provisiones son muy altas y adsorben altos porcentajes de los ingresos financieros de esta, al igual que, se debe poner más atención en el cobro administrativo de los clientes de la oficina y bajar la morosidad sin tener que pasar altos montos por incobrabilidad administrativa.

## Proyectos más relevantes

### Sinergia Banca Empresarial - Banca de Personas

Junto con la Jefatura de la Banca Empresarial, la ejecutiva asignada para dar soporte y mi persona, se concretaron importantes negocios para el Banco, logrando una integración máxima de los clientes de acuerdo al perfil de cada uno. Acciones que se han venido fortaleciendo con la implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas

### Sinergia Desarrolladoras a nivel de la zona de Cartago

La Zona de Cartago a nivel país ha sido uno de las que mas se ha desarrollado con proyectos habitacionales, lo que nos llevo a crear una muy buena relación con los desarrolladores a nivel de todas las oficinas adscritas al BPT Cartago, para poder en conjunto atender el alto volumen de créditos en vivienda y obtener los buenos resultados a nivel de la cartera social.

#### Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Paseo Metropoli, 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 – Modelos de Ventas)

### **Observaciones**

No hay

# 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, queda pendiente una de revisión de cuatro expedientes que se debe efectuar durante el mes de octubre 2021 de acuerdo a lo establecido en la ultima evaluación de Auditoria al Proceso de Credito, Informe ANS-229-2021, según Plan de Accion establecido en el oficio APM-174-2021.

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

No se tiene expedintes 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.