



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Jefatura Sucesora:	Marco Oviedo Castillo
Jefatura Directa	Benjamín García Vargas
Jefatura C Humano:	Graciela Vargas Castillo
Nombre:	Shirley Barboza Mena
Dependencia:	BPT Goicoechea
Periodo de Gestión:	2019-2021
Fecha:	30/11/2021

---

## 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.

---

## INDICE

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
• PERIODO 2019 .....	3
• PERIODO 2020.....	4
• Periodo 2021 .....	6
Cambios en el entorno.....	7
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	8
Acciones sobre el Control Interno .....	9
Principales Logros.....	9
Proyectos más relevantes .....	10
Administración de Recursos Financieros.....	11
Sugerencias .....	12
Observaciones.....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	13
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	14

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (*Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno*), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura del BPT Goicoechea, del periodo comprendido de enero de 2019 a noviembre 2021.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura del BPT Goicoechea, 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 Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, y al Lic. Marco Antonio Oviedo Castillo, quien asume el cargo de Jefatura del BPT Goicoechea en forma interina a partir de 01 de diciembre 2021.

### **Labor Sustantiva Institucional**

El BPT Goicoechea, es dependencia adscrita a la Dirección de Banca de Personas, División Regional Oeste, localizada en el Cantón de Goicoechea, provincia de San José, cuenta con 34 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm y los sábados de 8:15am a 11:30am.

El BPT tiene a cargo las Agencia del Alto de Guadalupe, Sabanilla y Coronado. Dentro de las principales actividades económicas de las zonas se destacan zonas habitacionales, comercio, empresas privadas, instituciones públicas y la Zona Franca de Calle Blancos, donde se encuentra en su mayor parte la empresa Amazon y oficinas del BAC Credomatic.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **PERIODO 2019**

En lo que se refiere a los resultados al cierre del año 2019, se evidenció un repunte importante en la consecución de los objetivos incluido en los indicadores de metas impuestas por la alta gerencia.

Se resalta que en la Colocación de Crédito se logró alcanzar y superar la meta de crecimiento crediticio en la Cartera Financiera; no obstante en cartera Social tuvimos cancelaciones anticipada importantes durante todo el año y operaciones con saldo importantes que se tuvieron que pasar a cobro judicial, afectaron drásticamente el cumplimiento de la meta, dejándonos el saldo en negativo, pese a la colocación que se realizó en las línea de la cartera social durante todo el año.

Así mismo, es indispensable indicar que el BPT mantuvo excelentes indicadores entre la Captación de Ahorro a Plazo y el Control de la Morosidad de la Cartera de Crédito, siendo nuestro BPT uno de los que más creció en captación de ahorro a plazo en la Región Oeste.

En resumen, los indicadores susceptibles a mejora cartera social, Bienes Adjudicados, BP Salario Voluntario y PAS tradicional.

Producto	Logro
<b>Cartera Financiera</b>	<b>220%</b>
<b>Cartera Social</b>	<b>-322%</b>
<b>Ahorro Plazo</b>	<b>320%</b>
<b>Ahorro Voluntario</b>	<b>177%</b>
<b>Plan_Naranja</b>	<b>114%</b>
<b>Cta Naranja</b>	<b>752%</b>
<b>Mora</b>	<b>100%</b>
<b>WEB</b>	<b>124%</b>
<b>VISA</b>	<b>82%</b>
<b>Bienes Adjudicados</b>	<b>71%</b>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

BP Salario Voluntario	28%
-----------------------	-----

Es para destacar que la Captación de Bajo Costo, fue preponderante en las metas que se obtuvieron y que este tema contribuye notoriamente con el aporte a las utilidades del Conglomerado y del BPT Goicoechea.

En este periodo se continuó avanzado con la estrategia "hormiga", con la cual avanzamos y construimos los planes de trabajo para el periodo, logrando en gran parte las metas previstas.

- **PERIODO 2020.**

Para el periodo 2020, los resultados de gestión se vieron afectados significativamente con la llegada de la pandemia COVID-19, tanto en los aspectos de afectación de salud y economía, para la población del país, en consecuencia en nuestros clientes actuales y potenciales, igualmente se da afectación en las estrategias y prestación de servicio, por las diferentes medidas establecidas por el Ministerio de Salud, relacionado con las medidas de cierres comerciales y restricciones vehiculares, tendientes a mitigar el contagio y evitar que más personas enfermen o fallezcan.

Así las cosas, se puede exponer que hay un antes y un después de marzo del 2020, ya que la reacción de incertidumbre de la mayoría de la población, ante el manejo de la pandemia, generó que la afluencia de clientes disminuyera significativamente y que la interacción de venta con quienes nos siguieron visitando fue limitada por la idea de realizar rápidamente las transacciones y salir de lugares concurridos.

No obstante, lo señalado, se continuó ofreciendo nuestros productos y servicios para el cumplimiento de las metas:

Producto	Logro
Cartera Financiera	176%
Cartera Social	103%
Ahorro Plazo	-211%
Ahorro Voluntario	170%
Cuentas Corrientes	612%
Plan_Naranja	-23%
Cta Naranja	226%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Mora</b>	<b>100%</b>
<b>VISA</b>	<b>138%</b>
<b>Bienes Adjudicados</b>	<b>122%</b>
<b>BP Salario Voluntario</b>	<b>N/A</b>
<b>BP Salario Tradicional</b>	<b>N/A</b>
<b>Pensiones Obligatorias</b>	<b>98%</b>
<b>Seguros</b>	<b>60%</b>

Nótese la efectividad de colocación de las Carteras Financiera, misma que ha sido un punto fuerte en el BPT Goicoechea, así mismo mejoramos sustancialmente la colocación en la Cartera Social, cumpliendo con los resultados de la mayoría de los indicadores de Captación de Recursos de Bajo Costo, en cuanto al Ahorro a Plazo tuvimos una fuerte salida por la fuga de clientes que buscaron mejorar los rendimientos de interés que ofrecía el Banco Popular al vencimiento de sus certificados, más que para el año anterior habíamos traído una gran cantidad de clientes logrando cumplir más del 300% de la meta, por lo que fue muy difícil sostener las inversiones en este año.

Producto de la masiva suspensión de Contratos a los clientes, el BPT se avocó desde finales de junio, a recuperación de Cartera de Crédito para la aplicación de Moratorias, siendo que las labores obligaron a destinar hasta tres colaboradores a tiempo completo para tales fines.

Se considera muy exitoso el control de la Morosidad, pese al ser un año tan complicado, nuestro logró fue del 100% de la meta. La aplicación de despidos, y por ende de pólizas de desempleo fueron muy frecuentes; se realizaron visitas a las empresas y hasta en casas de habitación a clientes para normalizar la situación de atrasos y ofrecer todas las alternativas que el Banco fue creando para atender la situación creado por la pandemia.

Por problemas en el sistema de control de metas la Dirección de Banca de Personas no pudo suministrar el detalle del cumplimiento de las metas de Pago Automático de Salarios y PAS Voluntario, por lo que no se incluye ese dato al no ser oficial.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Periodo 2021**

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 31 de octubre, detallamos:

El esfuerzo del personal del BPT se concentró en el logro de la cartera Financiera, revirtiendo el decrecimiento generalizado en todas las oficinas del Banco Popular, logrando saldos en positivo para el cierre de octubre en el BPT y las Agencias de Coronado y Sabanilla, dejando saldos negativos solamente en la Agencia del Alto de Guadalupe.

Los resultados de la cartera social se vieron afectados por las cancelaciones anticipadas y los pases de operaciones a cobro judicial, pese a todos los esfuerzos realizados por el equipo de cobro y la colocación en estas líneas, cabe destacar el ausentismo por citas médicas y las constantes incapacidades del personal a lo largo de todo el periodo por causas relacionadas a la pandemia, entre otras. Sin embargo, la Agencia del Coronado y Sabanilla cierran con saldos positivos.

En cuanto a las líneas de la cartera de Desarrollo que fueron trasladadas al BPT se debe indicar que fuimos la última oficina en tener el equipo medianamente conformado, ya que no absorbimos ningún CNE, por lo que nuestro equipo se realizó con personal de otras oficinas o con asensos de colaboradores sin conocimiento y experiencia en Banca de Desarrollo, situación que se ve reflejada en los indicadores.

### BPT GOICOECHEA

Producto	Periodo
Cartera Financiera	100%
Cartera Social	0%
Cartera de Desarrollo	0%
Ahorro Plazo	100%
Ahorro Voluntario	0%
Cuentas Corrientes	0%
Plan Naranja	100%
Cta Naranja	0%
Mora	100%
Visa Personas	58%
Visa Empresarial	0%
Bienes Adjudicados	100%
BP Salario	28%
Q Kids y O2	100%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Producto	Periodo
Clientes Nuevos	100%
Ahorro Escolar	0%
Fevi	10%
Conexión BP	86%
Punto BP	19%
Gestión Ambiental Personas	100%
Seguros autoexpedibles	88%
Planes Voluntarios	100%
Planes Obligatorios	99%

Es importante destacar que el BPT triplico la meta del Ahorro a Plazo, pese a las bajas en la tasa de interés que se ofrecía, logrando el cumplimiento también en las agencias adscritas; adicionalmente se logró cumplir con las metas de planes naranja, planes de pensiones voluntarios y obligatorios y la meta del 100% de venta Bienes Adjudicados, contribuyendo con la meta institucional de la venta de estos inmuebles, que permite reversar estimaciones y mantener una salud financiera importante para la institución.

Otro punto a resaltar es el Control de la Morosidad, el cual está controlado en todas las oficinas del BPT Goicoechea, logrando superar los límites establecidos de recuperación.

En cuanto a las metas de captación a bajo costo, fuimos afectados por retiros millonarios de las cuentas de una institución pública que tuvo que liquidar personal interino y por contrato por causa de la pandemia, realizando retiros importantes para afrontar las liquidaciones, entre otros gastos.

### **Cambios en el entorno**

Es bien sabido que el Banco ha venido modificando los indicadores meta que cada año dispone, para muestra, verificar en cada período que varias metas cambiaron, y el BPT ha tratado de ir al corriente de estos Productos y Servicios ofrecidos por el Banco, en su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Luego de marzo de 2020, con la llegada de la Pandemia Mundial de COVID-19, se ha visto seriamente afectada la zona, algunas empresas tan disminuido sus jornadas laborales y se materializaron despidos, inclusive otras empresas más pequeñas han sido afectadas hasta tener que cerrar operaciones.

Otro obstáculo es el teletrabajo, en años anteriores se realizan visitas presenciales a las empresas publicas y privadas de la zona (stand); sin embargo con la Pandemia los ingresos fueron controlados o denegados y la mayor parte del personal se encontraba en teletrabajo por lo que dificultó la localización en sitio, teniendo que dirigirnos a contactación virtual, lo cual en muchos casos no es siempre tan efectivo.

Otro ejemplo de la problemática de visitación en sitio importante es la Zona Franca de la Zona, la cual ha sido visitadas; sin embargo, se considera prácticamente un blindaje complejo por parte de la Banca Privada, que ha abordado inclusive hasta el financiamiento del personal, ya que en este lugar se encuentras oficinas administrativas y de negocio del BAC, ocasionando una resistencia de los administradores para el ingreso del Banco Popular a la zonza, las empresas indican que el no tener cajeros automáticos dispensadores de dólares para el pago de salarios de sus colaboradores que en su mayor parte son asalariados en dólares y al no ofrecer servicios de extranjería no éramos una opción factible.

No obstante, nuestros esfuerzos continuaron en forma virtual, uno a uno con los colaboradores de las empresas hasta ir logrando concretar las negociaciones.

### Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, durante mi gestión la oficina, se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, en promedio por debajo del límite máximo permitido.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2019	8%	Satisfactorio	8%
2020	3%	Satisfactorio	5%
2021	5%	Satisfactorio	8%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo del BPT, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo, suministrando al personal las herramientas y retroalimentación necesaria, para lograr la sinergia en miras al resultado deseado.

Fue necesario que tanto la subgerente, jefe de crédito y GEC, así como los analistas de crédito hipotecario, formalizador y tesorero, tomaran un protagonismo importante en cuanto a liderar las labores de control, junto con el resto del equipo de trabajo.

### **Acciones sobre el Control Interno**

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en los resultados de todos estos años, los cuales han sido en términos generales inferior a lo establecido en la Institución.

Se han implementado los informes de seguimiento y matrices de mejora, las cuales se encuentran atendidos en un 100%.

Cabe indicar que el inventario de activos del BPT se encuentra realizado físicamente, coincidiendo al 100% con el registro de activos digital que tiene el Banco Popular registrados en el BPT Goicoechea.

### **Principales Logros**

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

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

- ✓ De conformidad con los Análisis de Costos, la Agencia ha mantenido un Margen de Contribución positivo a la Utilidad Neta, lo cual, el balance neto es positivo ya que se han generado contribuciones mayormente de utilidades durante 2019 hasta 2021 inclusive.
- ✓ Se gestionó esfuerzo importante para enderezar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

institucionales, se colaboró con los mecanismos de control internos en las Agencias, especialmente El Alto de Guadalupe y Sabanilla.

- ✓ El BPT a través de los períodos 2019 al 2021, logró la meta de la Cartera Financiera, Bienes Adjudicados y Mora, indicadores importantes para las utilidades del Banco, solamente en el año 2020 la meta de Bienes Adjudicados no se logró al 100%.
- ✓ En cuanto a captación de Bajo Costo, el BPT junto con sus Agencias lograron en la mayoría de los períodos, las metas de Ahorro Voluntario, Plan Naranja y Cuentas Naranja, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- ✓ Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño del BPT.
- ✓ El BPT se abocó a la atención de clientes que requirieron aplicar los beneficios del Plan Solidario COVID, dicha labor se ha llevado a cabo de la mano con las Agencias adscritas, atendiendo la Base de Carterización Prioritaria.
- ✓ En ocasión de la Pandemia COVID-19, se logró reinventarnos en cuanto a la atención de los clientes y hemos sido exitosos sobre el manejo de los temas para con el resguardo de la salud de los clientes y colaboradores.
- ✓ Lograr tener la primera Bandera Azul del BPT Goicoechea y una estrella blanca.

### **Proyectos más relevantes**

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de del BPT, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejé pendientes de concluir:

- Actualmente se está en el proceso del Proyecto de Fuerza de Ventas, pendiente capacitación de productos de desarrollo al personal del BPT y de las Agencias, categoría 17.
- Evaluación de los requerimientos de personal e insumos al Equipo de Fuerza de Ventas del BPT.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se finiquitó lo relacionado al modelo de servicio al cliente.
- Ante la rotación del personal de la Plataforma de Servicios se requirió gestionar capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer, precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia.
- Entre nuestros principales logros, se pueden detallar los convenios realizados de comercialización a terceros en ventas de carros usados para la colocación de crédito financiero e integración de productos, educación y gastos médicos, donde periódicamente especialistas médicos nos refieren pacientes que requieren financiamiento para sus intervenciones. También la cantidad de convenios que se realizaron en este periodo de Deducción de Planillas y Pago Automático de Salarios con empresas de la zona de influencia y por último el apoyo a el establecimiento de Puntos BP y Conexión BP con nuestros socios comerciales y los referenciados por el ejecutivo.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en el BPT, 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:

1. Con el modelo 360 se establecieron mejoras relacionadas con tema gastos, en cuanto a su control y aplicar medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y gastos de jornada ampliada.
2. La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, siendo que mayoritariamente se ha generado aporte a las Utilidades Netas de la Institución, considerándose este Centro de Negocios como rentable.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias

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

- ✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓ Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.
- ✓ Acompañar al Equipo de Mejoras, para enmendar situaciones de ambiente laboral, de manera que exista mayor participación de todos los integrantes del Equipo de Trabajo en las actividades, como se ha venido realizando.
- ✓ Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, para no desmejorar las calificaciones obtenidas.
- ✓ Apoyar y liderar el programa de Bandera Azul para mantener nuestra calificación y que continúe ondeando la Bandera fuera de nuestro edificio donde todo el público la puede observar.

### Observaciones

No hay observaciones.

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

Se indica que no se han recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado no se encuentran pendientes.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Se recibió en tres oportunidades a la Auditoría Interna, principalmente relacionadas con temas de revisión de Otorgamiento de Crédito, siendo la primera en enfoque específico sobre créditos de Ingresos Propios, por lo que, se recibió el debido informe y se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

Luego fuimos parte de la muestra de la Evaluación de Otorgamiento de Crédito y se cumplió con todo lo recomendado y se dio por parte de la Auditoría Interna, como cumplidas todas las recomendaciones, por lo que, se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

Por lo que no quedan temas pendientes de atención.

### **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 por enunciar.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.

Atentamente,

MBA. Shirley Barboza Mena, Gerente  
BPT Goicoechea