



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	MARCO BLANCO GONZALEZ
Dependencia:	AGENCIA PLAZA VIQUEZ
Periodo de Gestión:	01/01/2017 AL 02/01/2022
Destinatarios:	MBA GRACIELA VARGAS CASTILLO MBA ROGER BENAVIDES VILLALOBOS LIC KARLA MIRANDA PEREZ LIC KABETH HERRERA PADILLA
Firma:	
Fecha:	31/12/2021

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 APGV 289-2021

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	9
Acciones sobre el Control Interno.....	10
Principales Logros.....	10
Proyectos más relevantes	13
Administración de Recursos Financieros.....	13
Sugerencias.....	14
Observaciones	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	16



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	17
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	17
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	17
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	18



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

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 de la Agencia Plaza Víquez , del periodo comprendido del 01 de enero del 2017 al 02 de enero del 2022.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia Plaza Víquez , tiene como propósito revisar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el período citado. Mismo que se remite a mi jefatura superior inmediata, Señor M.B.A. Roger Benavides Villalobos , Gerente de BPT Catedral a quien esta unidad se encuentra adscrita, la M.B.A. Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano como máxima autoridad a nivel conglomeral del BPDC en materia de Capital Humano, la Lic. Karla Miranda Perez Jefa de la División Regional Metropolitana y Lic.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

Kabeth Herrera Padilla, quien asume el cargo de jefatura de la Agencia Plaza Víquez a partir del 03 de enero del 2022.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Plaza Víquez está ubicada en el Cantón Central de San José, Catedral, Barrio Plaza González Víquez que se encuentra asentada en el Centro Comercial la Paz, costado de las piscinas, contiguo a la Musmanni.

El horario de trabajo de la oficina es de lunes a viernes de 12 medio día a las 7 30 pm, y el horario de atención a los clientes es de 1 pm a 7 pm de lunes a viernes.

Objetivo General:

- Contribuir a la ejecución del Plan Estratégico de Negocios en la Agencia de Plaza Víquez coadyuvando a cumplir con los objetivos y metas de las Divisiones Regionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOY 289-2021

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 Catedral y la División Regional Metropolitana que permitan el mejoramiento integral de la Dirección a la que pertenece.
- Coordinación administrativa y operativa de la Agencia.
- Monitorear en la agencia a cargo el cumplimiento de las estrategias en Banca de Personas.
- Velar por el cumplimiento de las metas en la oficina asignada.
- 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

- Dar respuesta en tiempo y forma a las dependencias del Banco Popular que nos solicitan información importante para el cumplimiento de la Ley 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 y su cumplimiento.

La oficina cuenta al momento de dejar funciones cuenta con 10 funcionarios, jefatura, supervisión, cobro, crédito, y 6 personas en servicio al cliente.

También estuvieron un total de 8 funcionarios que estuvieron a mi cargo durante el periodo 2017 2021 y que actualmente no están en la agencia, por cuanto tuvieron mejores oportunidades tanto fuera como dentro de la organización.

De este análisis se denota que en estos últimos 5 años ha existido una poca rotación de personal, por lo que los funcionarios que se han ido ha sido porque migraron a mejores condiciones laborales dentro del banco, y los que se fueron del banco fueron por situación muy personales de ellos, pero si es importante tocar este tema de que existe a la fecha un muy buen ambiente laboral en la agencia, según el último estudio de clima laboral la agencia tuvo una calificación de buena (79%).



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

En la zona de alcance de la agencia se encuentran varias instituciones públicas importantes las cuales se accesoron para llevarles los productos del banco.

En caso de las empresas privadas existe un gran margen para trabajar, y existen varias empresas, las cuales cumplen con los parámetros para trabajar e integrar a los productos del banco.

Cambios en el entorno

Para el periodo 2020, 2021 a la fecha; el la zona Central se presenta un importante impacto en las instituciones de la zona, por cuanto en la mayoría se envía al personal a realizar teletrabajo, sin embargo esto en lugar de ser un tema que nos desaliente mas bien nos motivó a trabajar más en el tema de bases de datos tanto externa como internas, ya que el personal de teletrabajo tiene una mejor disposición a atendernos ya sea por correo electrónico, por wathapps, y llamada telefónico, esto se denota en la alta colocación por este medio (bases de datos).

En relación a los proyectos inmobiliarios, actualmente no existen en la zona, por lo que se tuvo que realizar un enfoque a la cartera interna de la oficina, atendiendo operaciones hipotecarias con importantes grados de amortización y vejez, para poder vender el producto, asimismo, se trabajó mediante bases de datos, y



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

referidos, siendo este un canal muy importante en la agencia para poder traer, créditos hipotecarios, también ingresaron clientes que se les atendió en plataforma y que solicitaron este producto.

Uno de los principales cambios en el entorno económico y financiero que afectó a la Institución y en general a todo el país ha sido la implementación de la Ley de Usura, que llegó a regular las tasas de interés de usura en créditos y tarjetas de crédito, además de establecer un salario neto mínimo o piso a los asalariados sobre el cual se puede otorgar créditos, situación que ha venido afectando la cartera financiera en forma directa.

Otro aspecto relevante a mencionar que afectó el entorno macroeconómico y social a nivel nacional y mundial, ha sido la pandemia del COVID-19, impactando el mercado financiero nacional e internacional, durante los años 2020 y 2021 esta pandemia ha generado mucha incertidumbre y expectativas negativas en los inversionistas, quienes han preferido mantener sus inversiones a corto plazo, esperando alguna variación en los mercados y sobre todo una estabilización o recuperación económica; pero lamentablemente los índices de desempleo ha generado problemas para hacer frente a los compromisos financiero, afectando un indicador muy importante en el sector financiero como es el indicador de morosidad, sin embargo la agencia ha tenido una morosidad totalmente controlada logrando estar en los parámetros instituciones y lograr el cumplimiento de la meta a nivel de cobro. Han florecido algunos micronegocios de subsistencia, como los servicios exprés de comidas, compras, medicamentos y de otros



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

artículos, han crecido negocios informales especialmente el de comidas rápidas, se percibe un cambio en el comportamiento de consumo de los clientes, que afectan directamente los indicadores de captación y colocación de los diferentes productos del Banco.

Considerando todos estos cambios en el entorno económico de nuestro país, el Banco ha venido realizando un esfuerzo conjunto entre la bancas a fin de brindar opciones de pago a los clientes afectados, se han establecido periodos de gracia, disminución de tasas, alargue de plazos, refinanciamientos, entre otras opciones a fin de poder estar presente con opciones viables para nuestros clientes.

Y sin duda alguna otro de los cambios en el entorno importante a tomar en cuenta en este periodo de pandemia ha sido el teletrabajo y uso de diferentes tecnologías para mantenerse conectado a los trabajos, servicios, familiares y amigos; de tal forma que los canales virtuales o digitales han sido lo de mayor preferencia por los clientes, Banco Popular ha realizado un gran esfuerzo por ofrecer variedad de canales diferentes a los clientes, de tal forma que los clientes que visitan las oficinas ha disminuido en forma considerable, a excepción de los adultos mayores o personas que han sido víctima de estafas electrónicas, quienes prefieren seguir visitando las agencias y con ello disminuir el riesgo de ser una víctima más de los ciberestafadores.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno institucional, la oficina siempre se mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas institucionales, durante el último año el riesgo operativo y el control interno mantuvieron nota excelente con un 5% y un 0% respectivamente.

Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno siempre ha representado una medida esencial, siendo que la primera gestión fue motivar al 100% el personal en 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 ha sido Excelente, dentro de la meta que establece la administración.

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

Principales Logros

El principal cambio, se realizó en la Agencia en el mes de abril 2017, en la remodelación de la agencia, la cual se culminó con éxito en el mes de agosto 2021, en donde a la oficina se le dotaron de dos cubículos mas para atención al público, aparte se remodeló la cara de la oficina, se cambiaron los pisos, paredes,



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

pintura, se hizo el lobing tecnológico donde se dotó de un cajero automático más, para tener en total 3 cajeros automáticos, lo que hace que esto sea un upgrade por que esto ayuda mucho a descongestionar la zona de alcance. Este cambio denota en el aumento de clientela, por cuanto la imagen del banco se vió remozada y esto logró que mas clientes visitaran la agencia a realizar sus gestiones bancarias.

Para el periodo del 2021 a la fecha; el la zona Central se presenta un importante impacto en las instituciones de la zona, por cuanto en la mayoría se envía al personal a realizar teletrabajo, sin embargo esto en lugar de ser un tema que nos desaliente mas bien nos motivó a trabajar más en el tema de bases de datos tanto externa como internas, ya que el personal de teletrabajo tiene una mejor disposición a atendernos ya sea por correo electrónico, por wathapps, y llamada telefónico, esto se denota en la alta colocación por este medio (bases de datos).

En relación a los proyectos inmobiliarios, actualmente no existen en la zona, por lo que se tuvo que realizar un enfoque a la cartera interna de la oficina, atendiendo operaciones hipotecarias con importantes grados de amortización y vejez, para poder vender el producto, asimismo, se trabajó mediante bases de datos, y referidos, siendo este un canal muy importante en la agencia para poder traer, créditos hipotecarios, también ingresaron clientes que se les atendió en plataforma y que solicitaron este producto.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

En relación al sector privado se trabajaron bases de datos de la zona con empresas del sector privado logrando colocar cartera financiera nueva para cancelación de pasivos con tasas de interés superiores de la competencia, lo cual deriva en un crecimiento de la línea de cancelación de pasivos, esto también es una excelente llave de entrada para poder integrar al nuevo cliente al modelo de las 6 R.

En relación al estado de resultados al 31/11/2021 se registran una utilidad operativa de positiva para la oficina y se registra un margen de contribución a la administración ajustada a la utilidad neta también positiva, de lo cual se desprenden conclusiones de que la agencia es muy estable a nivel de utilidades, las cuales han sido positivas durante estos últimos 5 años, también hay que contemplar la remodelación de la oficina que se le incluyó en el año 2017 al estado de resultados de la oficina siendo que esta remodelación no afectó los resultados positivos de la oficina.

La oficina tuvo una disminución en el último año en colocación bruta y en el crecimiento de saldo de cartera de crédito en relación a los años 2020, 2019, 2018 y 2017 esto por el efecto pandemia, ley de usura, y el enfoque al cobro y cuidado de la cartera actual. En relación a la cartera pasiva de la oficina, la



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

cartera de ahorro tanto a la vista como a plazo también tuvo una disminución por el efecto pandemia, y la reducción de la jornada laboral de la oficina.

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, quedan todos concluidos, y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que no existen para la nueva jefatura proyectos por terminar a la fecha del presente informe.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Plaza Viquez, durante la gestión indicada 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 y giro normal del negocio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

Sugerencias

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

✓ Seguir fortaleciendo los canales de colocación que actualmente trabaja la oficina como lo son trabajar bases de datos, las acciones que se puedan concretar en la calle, y lo que se pueda concretar en la plataforma.

✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.

✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.

✓ Seguir utilizando estrategias de liderazgo para administración de personal con el afán de mantenerlo motivado, que siga de manera acostumbrada vendiendo e integrando productos financieros en beneficio de nuestra clientela.

✓ Seguir rotando los nombramientos, a fin de mantener una sana convivencia en el personal y que este denote una equilibrada manera de manejar este tema lo cual ha sido un factor de éxito en la última encuesta de clima organizacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

✓ Continuar con la labor de monitoreo y apoyo, para la atención de requerimientos, planes de acción y otros informes relacionados de solicitudes de Áreas fiscalizadoras.

✓ Seguir fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente.

✓ Involucrar, dar acompañamiento, seguimiento y apoyo al personal en la ejecución de cada una de sus asignaciones y funciones.

✓ Apoyar a la comisión de Salud Ocupacional y la comisión de Equipo de Mejora, para fortalecer las relaciones interpersonales, así como el cumplimiento de las normas relacionadas.

✓ Dar seguimiento a los resultados de la encuesta de ambiente laboral

✓ Mantener a una persona de plataforma compulsando bases de datos

✓ Asignar metas individuales y dar seguimiento constante a las mismas en forma individual y grupales y

Mantener un constante monitoreo sobre los tiempos de atención y presencia del GOA en el salón.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APOV 289-2021

Observaciones

No existen observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a mi criterio se deban de indicar en este presente informe.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado no se encuentran pendientes. La declaración ante la Contraloría General de la República fue presentada en tiempo y forma tal y como se establece, para los empleados públicos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta 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

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones que durante esta gestión formuló la Auditoría Interna, se han atendido en un 100% y no queda ninguna disposición por atender a la auditoría interna para la nueva jefatura entrante.

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

No existen observaciones en este apartado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV 289-2021

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. Asimismo autorizo al acceso de dicha información cuando la institución lo tenga a bien usar.