



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Sigrid Vargas Montoya
Dependencia:	Agencia Multiplaza Escazú
Periodo de Gestión:	Octubre 2013 al 31 de diciembre 2021
Fecha:	31 de diciembre 2021
Destinatarios:	MBA. Sergio Rojas Rodriguez, Gerente BP Total Pavas
	Lic. Adrián Rosales Vargas, jefe Sucesor
	MBA. Graciela Vargas Castillo, directora, Dirección Capital Humano

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

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Colocación	3
Morosidad	4
Captación.....	5
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	9
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.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión.

El periodo de informe de Gestión es del 28 de octubre del 2013 hasta el 31 de diciembre del 2021, como jefe de agencia en Multiplaza Escazú, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos durante la gestión.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados obtenidos de la Agencia Multiplaza Escazú, según estrategias aplicadas para el cumplimiento de las metas encomendadas: Colocación, captación, morosidad, estrategias de negocios, aplicación de normativa interna y externa, resultados de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo y otros aspectos relevantes.

Resultados de la gestión

En este apartado vamos a revisar los resultados de gestión de las metas más importantes de la Agencia durante mi gestión de octubre del 2013 al 31 de diciembre del 2021, dichos resultados también se ven reflejados en los resultados de gestión en la intranet institucional.

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión en esta Agencia y en mi condición de Jefe de Agencia Multiplaza Escazú, nos hemos propuesto como equipo alcanzar los objetivos establecidos para los periodos 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y hasta el 31 de diciembre del 2021. Desde que asumí la Jefatura de dicha oficina siempre he creído que es importante mantener comunicación constante con el equipo de trabajo, con el propósito de desarrollar e implementar las estrategias, cumplir con las directrices, procedimientos, metas y demás instrucciones emanadas tanto del BPT Pavas como por la División Regional Metropolitana y demás áreas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal involucradas en el quehacer diario de las oficinas.

Siempre se ha mantenido una información y retroalimentación constante con el equipo de trabajo, mediante reuniones, charlas, capacitaciones, correos informativos generando ese compromiso con la institución para el logro de las metas asignadas fomentando el trabajo en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

equipo, esto además nos ha permitido desarrollar un ambiente de control sano y la integración del 100% del personal en el logro de las metas propuestas.

Importante hay que mencionar que parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia de Multiplaza Escazú fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales, que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Colocación

Colocación de crédito: Durante el periodo de mi gestión (octubre 2013 -diciembre 2021) se ha logrado cumplir con las metas establecidas en cartera financiera, según se muestra.

Crecimiento Cartera Financiera 2014-2021

Año	Cumplimiento
2014	145%
2015	110%
2016	113%
2017	92%
2018	184%
2019	185%
2021	100%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crecimiento Cartera Social 2014-2021

Año	Cumplimiento
2014	88%
2015	153%
2016	97%
2017	142%
2018	139%
2019	123%
2020	100%
2021	100%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

En el año 2020 como país nos correspondió asumir una nueva realidad y forma de trabajar a raíz del COVID -19, por el cual dimos un giro importante en las prioridades institucionales, lo que originó cambios en las estrategias de colocación de crédito, atención de clientes, aplicación de arreglos de pago, refinanciamientos y una curva de aprendizaje para el personal que logramos atender con éxito. Es por ello que el Banco, ha tenido de manera constante que estar a la búsqueda de mejorar de los índices de morosidad debido a la difícil situación económica que afecta a muchas personas en el país, y para combatir dicha mora se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerle frente a sus compromisos financieros por medio de periodo de gracia, disminución de tasa de interés, ampliación de plazo, moratoria, arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto importante en los resultados obtenidos

El Banco Popular, además fue la institución financiera que apoyó con todo el proyecto del Plan Proteger; donde se recibieron los clientes en cada una de las oficinas incluyendo la Agencia de Multiplaza Escazú, asegurándonos dar un servicio de calidad a todos los clientes que nos ingresaron.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para este año 2021, el cumplimiento de la meta financiera y social propuesta por la administración fue superada en un 100%, esto gracias al compromiso de todo el equipo de trabajo, de las estrategias de crédito y de los nuevos productos que el Banco implementó.

Por otra parte, se realizaron esfuerzos en capacitación al personal de la plataforma para que pudieran ofrecer y colocar crédito Financiero, dado que dicha plataforma se renovó y no todos tenían los conocimientos para el ofrecer crédito. Igualmente se inició el proceso de incorporación del Ejecutivo de Negocios I en la plataforma (se habilitó una caja para crédito) ya que durante todos los años anteriores no había un espacio destinado a crédito; lo que esta incorporación sin duda coadyuvó positivamente en el cumplimiento de las metas de colocación de crédito financiero.

Morosidad

La recuperación de la cartera morosa es uno de los temas de gran importancia. Obtener el mejor resultado para lograr la recuperación de operaciones de crédito lleva un énfasis diferente; por lo que, todos los funcionarios debemos estar vigilantes y realizar gestión desde las Plataformas de Servicios para lograr la disminución de la mora.

Para el año 2020 y dada la situación de Pandemia que existió, los recursos se enfocaron a la revisión de los casos que se asignaban según la base de la cartera de cobro, esto hasta el mes de noviembre del 2020 en que se empezó a conformar la unidad de cobro centralizada la cual empezó a gestionar el 100% de los casos de cobro y arreglos de pagos especiales.

Al corte del 9 de diciembre 2021, la Agencia Multiplaza Escazú logró un cumplimiento de la mora del 100%, a partir del esfuerzo y constancia de todo el equipo de trabajo.

Captación

La Agencia de Multiplaza Escazú se ha caracterizado por ser una oficina captadora, de manera natural llegan muchos clientes a la Agencia a realizar inversiones, no obstante, existe una cartera muy importante de clientes BP Global los cuales se han trabajado de la mano del Ejecutivo asignado dando muy buenos resultados en la retención de este segmento de clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante mi gestión algunos de los retos fueron:

- Implementación del nuevo core el cual se realizó en abril del 2015, siendo un cambio bastante significativo para nuestro Banco.
- La implementación del Modelo de Atención de Clientes GEC y el desarrollo del nuevo puesto del GOA que asumió la parte operativa de la Agencia.
- La aplicación del Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786.
- Cambios importantes en el otorgamiento de crédito y tarjetas de crédito según el Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito.
- Cambios en el Manual de Productos de Negociaciones de Pago.
- Implementamos con éxito el teletrabajo en la oficina para los puestos que por su naturaleza se les pueden asignar funciones.
- Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes, entre ellos Punto BP, Conexión BP y ahora más recientemente la incorporación de BIKO a nuestro portafolio de productos y servicios.
- A raíz del Covid a partir del mes de marzo del 2020 el Banco ha tenido de manera constante que estar a la búsqueda de mejorar de los índices de morosidad debido a la difícil situación económica que afecta a muchas personas en el país, y para combatir dicha mora se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerle frente a sus compromisos financieros por medio de periodo de gracia, disminución de tasa de interés, ampliación de plazo, moratoria, arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto importante en los resultados obtenidos, esto ha conllevado para la Oficina un cambio de estrategia en el trabajo que se realizaba cotidianamente ya que nos hemos visto en la necesidad de cambiar las prioridades y de asignar personal a atender de manera constante a todos los clientes que presentan atrasos en sus pagos.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión, estos son los resultados obtenidos en la evaluación del Riesgo Operativo del sistema de Control Interno institucional en los últimos 5 años. Sin duda alguna es el resultado de un equipo comprometido, donde se ha logrado un equilibrio tanto en el cumplimiento de las metas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Año	Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
2017	2% I sem y 3% II sem	2% I sem y II sem
2018	4% I sem 3% II sem	4% I sem, 3% II sem
2019	4% I sem y 1% II sem	0% I sem y 0% IIsem
2020	2% I sem	0% II sem
2021	5% I sem	0% I sem

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional en la Agencia Multiplaza Escazú.

-El seguimiento y revisión diaria, nos ha permitido contar con resultados excelentes.

-Dentro de las acciones emprendidas, podemos mencionar la responsabilidad y la concientización en cada puesto, por lo que todos formamos parte de este proceso y mantenemos el compromiso de realizar nuestro trabajo de la mejor manera.

-Otras acciones son reuniones con el personal para revisar y discutir las evaluaciones, confeccionar los planes de acción, minutas, oficios, correos informativos con medidas de control interno; además de un gran conocimiento de la Guía de Control interno.

-Referente a la Ley 8204, todos los funcionarios cuentan con la capacitación realizada por la Oficialía de cumplimiento y con el formulario conozca su empleado anual.

-Las recomendaciones del técnico de cumplimiento se atienden en plazo.

-El Rou se envía según plazo. Se ha logrado disminuir drásticamente estos errores por las implicaciones que esto conlleva.

-Clientes ocasionales, todo el equipo capacitado y se revisa cada formulario para minimizar errores antes de que el cliente se retire de la oficina. Este tema debe ser de constante monitoreo y capacitación.

-Conozca su cliente, compromiso de contar con información de calidad e indexar cada documento de vinculación o actualización del cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Además de los resultados indicados anteriormente en cuanto a los logros en las metas se puede evidenciar que en la Agencia Multiplaza Escazú existe un equipo de funcionarios de alto nivel, comprometidos, capaces de emprender cualquier proyecto y llevarlo a cabo con éxito. Un equipo que se ha mantenido en el tiempo a pesar de los nuevos ingresos y rotaciones del personal por oportunidades que se les ha presentado producto del conocimiento adquirido.

Se logró posicionar a la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta. Se logró la aceptación del cliente en un Mall de alto prestigio y donde no teníamos participación alguna. Hoy se ve a un Banco Popular participando en las grandes ligas, con una oficina moderna, elegante y fresca como lo es la Agencia de Multiplaza Escazú.

Con la implementación del Gerente de Experiencia al Cliente hemos dado un giro a la atención de clientes, siendo de mucha importancia el tiempo de espera, la calidad y la empatía e interés que mostramos con cada uno de los clientes que se atienden en la Agencia.

Se ha logrado un ambiente laboral armonioso donde impera el respeto y el compañerismo; un lugar de trabajo donde cada persona que ingresa se adapta al equipo con esmero e ilusión de hacer las cosas cada vez mejor.

Proyectos más relevantes

Algunos proyectos requieren de la continuidad del caso y es parte de la operativa normal de las áreas de negocio, entre ellos esta:

Dar seguimiento constante a la base de datos de la Cartera Activa de la Agencia, esto con el fin de blindar la cartera y buscar colocar créditos nuevos ante cualquier necesidad de nuestros clientes.

El contar con un funcionario en teletrabajo, dedicado a la gestión de las bases de datos para dar mantenimiento a la cartera Activa y de generar créditos nuevos para la Agencia.

Asimismo, continuar con la estrategia de referidos de Banca Fácil y el soporte de parte de un funcionario de la oficina para atender estos casos para su debida revisión y posterior giro.

Centralizar el giro en un solo funcionario, ya que se evidencia que varias personas girando puede incurrir en errores y omisiones; sin embargo, se deben de capacitar al resto del personal por alguna eventualidad. Actualmente en la agencia saben girar 3 funcionarios, sería importante capacitar a los demás.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A raíz de la incorporación nuevamente del GEC en sus labores administrativas y del manejo de la bóveda, el GOA vino a coadyuvar a una labor muy importante en la agencia como lo es la atención de los casos de BP Autos y casos de créditos hipotecarios. Esta labor ha sido de gran éxito, ya que se logró tener alianzas estratégicas con dos agencias de autos que se encuentran en las cercanías del mall.

Mantener al Ejecutivo de Negocios en la plataforma. Se colocó un rótulo de crédito para que el cliente sepa que en ese cubículo sólo se atiende crédito. Esta estrategia ha dado resultado ya que el ejecutivo es 50% receptivo y el otro 50% es proactivo con el manejo de bases de datos asignadas según estrategia.

Administración de Recursos Financieros

Revisión de las necesidades de la oficina y del seguimiento de los requerimientos.

En cuanto al tema de contención del gasto, únicamente, se solicita, lo que realmente se necesita.

Se cuenta con un inventario de los suministros y se cuenta con la responsabilidad de administrarlos de la mejor manera. Por lo que, cada mes es revisado por la jefatura inmediata la solicitud de suministros.

La Agencia Multiplaza Escazú cuenta con jornada ampliada por lo que los sábados se requieren los funcionarios estrictamente necesarios para dar el servicio de plataforma no así para otras funciones.

Por tanto, concientizamos sobre la necesidad y la utilidad de lograr una administración de recursos financieros de la mejor manera, en caso de las partidas contables que podemos controlar.

Sugerencias

Fomentar la comunicación con el equipo de trabajo, a partir de la concientización y la necesidad de un trabajo en equipo, donde todos conozcan la dirección y la estrategia del banco.

Sugiero mantener especial comunicación con el GEC a fin de llevar en conjunto el lineamiento que debe seguir la Agencia para el cumplimiento de las metas y la mejora continua y constante en el ambiente laboral.

Dar prioridad de atención a los casos e instrucciones asignados por la División Regional, Auditoría Interna, Control Interno y la Oficialía de Cumplimiento.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Refrescar la capacitación al personal en temas como clientes ocasionales, calidad de dato y en productos de crédito, tarjeta visa, cuentas corrientes, temas de cobro, etc., debe ser constante para que se mantengan siempre actualizados y con el conocimiento necesario para su desempeño laboral.

Mantener y fortalecer la sinergia que existe con las demás Bancas, con el fin de brindar un servicio integral a todos los clientes de la Agencia.

Observaciones

No se cuenta con observaciones.

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Multiplaza Escazú con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Multiplaza Escazú con respecto a este punto.

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La suscrita 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.