



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Danilo Jiménez López
Dependencia:	Agencia Santa Bárbara
Periodo de Gestión:	abril 2019 a marzo 2022
Destinatarios:	Jefatura actual: Wilberth Montoya Fernández Jefe Dirección Regional Oeste Benjamin Garcia Vargas, Jefatura Capital Humano Graciela Vargas Castillo
Firma:	
Fecha:	18/03/2022

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
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



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 de la Agencia de Santa Bárbara de Heredia, del periodo comprendido del 04 de abril del 2019 al 18 de marzo del 2022.

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 Santa Bárbara de Heredia, 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. Mismo que se remite a mi jefatura superior, Señor M.B.A Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, M.B.A. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Capital Humano, Licenciado Wilberth Montoya Fernández, Gerente Bp Total de Alajuela, y al funcionario, quien asuma el cargo de jefatura de la Agencia de Santa Bárbara, a partir del 18 marzo 2022.

Labor Sustantiva Institucional

Durante el período de gestión en la Agencia de Santa Bárbara se aplicaron las estrategias de negocio propuestas, tanto por la Dirección Regional como del BPT Heredia, para lograr las metas institucionales en los productos y servicios bancarios. Para lo cual se ejecutaron las estrategias centradas en el cliente, como lo son: atracción, recuperación, retención e integración de clientes, emitidas por la Banca de Personas.

Para el logro de los objetivos se realizó una asignación de metas a la Agencia, así como metas individuales para cada miembro del equipo de trabajo, con seguimiento semanal y mensual. Las estrategias generales que se pusieron en operación fueron: gestión proactiva en la Plataforma de Servicio, gestión de base de datos, y gestión de clientes empresariales.

Se asignó un colaborador del equipo de trabajo, para gestionar base de datos de cartera activa y de empresas visitadas en la zona franca, para fomentar la colocación y la integración de diferentes productos. Durante los tres años, a los colaboradores de la plataforma de servicio se motivó y se le brindó herramientas para la venta de los diferentes productos bancarios.

La Agencia de Santa Bárbara presentó los siguientes resultados para los periodos 2019-2020-2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

La captación de ahorro a plazo se logró la meta de la oficina comercial mediante un seguimiento diario a los vencimientos, un excelente servicio al cliente, y la estrategia de BP Global, con lo que se logró un servicio personalizado y cumplir con la expectativa del cliente.

Cuadro N-1
Resumen de Captación

AÑO	LOGRO ANUAL
2019	110%
2020	303%
2021	100%

Mora

Durante los tres años se realizó un trabajo colaborativo con el equipo de cobro del BPT Heredia, se realizó una actualización al personal de arreglos de pago y los diferentes tipos de moratoria que se ofrecieron a los clientes durante la pandemia de Covid 19, con lo cual se logró los siguientes resultados:

Cuadro N-2
Resumen de Morosidad

AÑO	LOGRO ANUAL
2019	100%
2020	88%
2021	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Colocación de cartera Financiera y Social

Cuadro N-3
Resumen de Colocación Bruta Financiera

AÑO	Financiero	Social
2019	121%	91%
2020	0%	100%
2021	0%	0%

Colocación de cartera financiera

El comportamiento de la cartera financiera y social en el año 2019 fueron satisfactorios producto de la impletación de las estrategias aplicadas, como lo son: gestión de bases de datos, visitas a empresas en la zonas francas, proactividad en la plataforma de servicio, seguimiento de compromisos de colocación y rallys internos, sin embargo, en año 2020 los resultados en la cartera financiera se vio afectada por la pandemia del Covid 19, ya que la estrategia de colocación entró en receso y los esfuerzos se redirigieron a ofrecer opciones de pago y moratorio a los clientes de crédito. En el año 2021 se sufrió un decrecimiento muy fuerte, afectado por las cancelaciones anticipadas, la amortización natural de una cartera madura y los pases a cobro judicial, a pesar que se aplicaron las estrategias de negocio a partir de abril 2021, y de lograr una importante colocación bruta anual. La gestión estratégica en la colocación fueron: gestión de base de datos, atención de clientes referidos en Plataforma, atención de clientes asignados por Banca Fácil, atención de clientes de la Expo Autos y clientes referidos de empresas.

Colocación de cartera Social

Para promover la colocación de la cartera social se aplicaron las estrategias de negocio relacionadas con establecer convenios con desarrolladoras de vivienda, atención de clientes potenciales referidos por otros clientes o socios comerciales, y se gestionaron bases de datos de clientes potenciales, a pesar de que se realizó una colocación importante en la cartera social hubo cancelaciones anticipadas significativas y efectos por la pandemia Covid 19, que impidieron el crecimiento esperado.

Cambios en el entorno

Unos de los cambios más significativos durante el periodo de gestión se da en marzo del año 2020, con la aparición en nuestro país de la pandemia mundial, por el contagio de Covid 19, ya que los cambios sufridos en la sociedad de nuestro país abarcó la salud, la socialización, las finanzas de familias, empresas y instituciones. Los trabajadores del país sufrieron, despidos, reducción de jornada laboral o suspensión de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

contrato, situaciones que comprometieron el pago de sus deudas. A nivel institucional la estrategias de negocios recesaron y todos los esfuerzos se enfocaron en brindar opciones de moratorias, arreglos de pago, refinanciamientos y prorrogas para que los clientes del Banco pudieran pagar sus préstamos.

Además, se presentaron otros aspectos importantes a considerar:

- Se estableció el teletrabajo.
- Se suspendieron reuniones y visitas a empresas de manera presencial.
- Se impulsó en los clientes el uso de los canales electrónicos, por eso disminuyó la visita de clientes a la Agencia.
- Se activaron protocolos para prevenir en Covid 19, tanto en el ingreso y estancia de los clientes en la Agencia, como en el personal del Banco.

Por otra parte, es importante mencionar, que a partir de enero 2022, la Agencia de Santa Bárbara pasa de ser adscrita del BPT Heredia al BPT Alajuela.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Los resultados en riesgo operativo son excelentes, y se ubican dentro de la meta establecida a nivel institucional. Se ejecutaron los diferentes planes de acción para atender las recomendaciones emitidas en los informes de evaluación, además se hicieron actividades con el personal para fomentar la correcta aplicación de los controles operativos, con el propósito de disminuir el riesgo operativo, lo cual permitió lograr satisfactoriamente la meta establecida. A continuación, se muestra el detalle de los resultados obtenidos:

Cuadro N-5
Resultado de Riesgo operativo

Resultados de la Evaluación de Riesgo Operativo .	Calificación de Riesgo Operativo
Año	
2019	5%
2020	4%
2021	4%

Acciones sobre el Control Interno

Los resultados de la evaluación de control interno son excelentes, en los tres años se logró la meta



INFORME FINAL DE GESTIÓN

institucional. Para fomentar el control interno se distribuyó en los diferentes colaboradores las medidas de control interno para que conocieran las políticas y procedimientos de control interno que deben cumplir y sobre las cuales tienen responsabilidad según el puesto que ejecutan. Además, se atendieron las recomendaciones emitidas en las evaluaciones periódicas. Se muestra a continuación los resultados:

Cuadro N-6
Resultado de Evaluación de Control Interno

Resultados de la Evaluación de Control Interno.	Control Interno
Año	
2019	0%
2020	0%
2021	0%

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación de la unidad, se puede mencionar:

- Se logró implementar en el personal la gestión de ventas proactiva, la cual se basa en la integración de servicios y productos a los clientes que visitan la Agencia, tales como: tarjeta de crédito, seguros, pensiones, cuentas naranja y crédito
- Se mantiene resultados excelentes de riesgo operativo y control interno de acuerdo a la meta institucional.
- Se desarrolló la estrategia de abordaje de empresas en las zonas francas de Heredia, en un trabajo colaborativo con el BPT Heredia y adscritas.
- Se realizó la presentación de un plan del Modelo Desarrollo Comunitario para las Asociaciones de Desarrollo de la Zona de Santa Bárbara y también a la Asociación de mujeres, en coordinación con la Municipalidad de Santa Bárbara.
- Durante la Pandemia Covid 19, se promovió entre los clientes los beneficios del plan solidario COVID.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Durante la gestión proactiva de ventas de productos y servicios bancarios del año 2019, se inició la estrategia de visita a empresas y asociaciones solidaristas de las zonas francas y en el sector de Santa Bárbara de Heredia, mediante la estrategia de charlas de “Educación Financiera”, lo cual generó gran aceptación, sin embargo, se suspendió por la pandemia Covid 19. En la medida que se establezca la apertura comercial en el país, es importante retomar la estrategia de negocio para el logro de las metas.

En relación con la estrategia de abordaje con las Asociaciones de Desarrollo mediante la presentación del Modelo Desarrollo Comunitario, sucedió la misma situación que fue suspendido por la aparición de la Pandemia Covid 19. Es una estrategia importante porque promueve el desarrollo del ámbito social de la comunidad.

Por otra parte, en la Agencia se ha promovido la digitalización de todos los control operativos diarios, como una iniciativa para contribuir al ambiente en miras de eliminar el uso del papel. Esta iniciativa se puede ampliar para que el impacto sea más significativo.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es controlado mediante el sistema SIPRE, y se rige con los lineamientos institucionales administrativos establecidos para tal efecto, esto además es una responsabilidad por parte de la oficina del apego a la política de contención del gasto. Actualmente la Agencia no cuenta con caja chica para gastos menores.

Se implementó gestiones para la reducción de gastos entre los principales están: reducción del monto consumido en la requisición mensual, digitalización de los documentos para gastar menos papel, y la mejora a nivel institucional de administración de las remesas mensuales.

Sugerencias

Aplicar las acciones planteadas por el equipo de mejora en la matriz para mejorar el ambiente laboral, con el propósito de realizar actividades de integración para mejorar el clima laboral y los resultados en general de la Agencia.

Observaciones

No hay observaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

A la fecha no hay las disposiciones que durante la gestión fueran giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En cuanto al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión se hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna, no hay gestión alguna, por lo que en este apartado no se encuentran pendiente.

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. Para esta Agencia no aplica.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

CC.

Mba. Benjamín García Vargas, DIRECCION REGIONAL CENTRAL OESTE

Licda. Graciela Vargas Castillo, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

Mba. Wilberth Montoya Fernández, GERENTE BPT ALAJUELA