INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Karla Miranda Perez
Dependencia:	DIVISION REGIONAL METROPOLINA
Periodo de Gestión:	Del 01 de enero de 2017 al 30 de abril de 2022
Destinatarios:	Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano
Firma:	KARLA SUSANNE MIRANDA PEREZ (FIRMA) Firmado digitalmente por KARLA SUSANNE MIRANDA PEREZ (FIRMA) Fecha: 2022.05.06 15:13:40 -06'00'
Fecha:	02/05/2022

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.

INDICE

Contenido

Presentación 2
Resultados de la gestión 4
Labor Sustantiva Institucional 4
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 8
Administración de Recursos Financieros 9
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

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 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 Karla Miranda Perez, mayor, divorciada. Cédula uno-ochocientos cincuenta y cuatro -novecientos veinte cuatro , Licenciada en Contaduría Pública, vecina de de San Francisco, Central, Heredia. En mi condición de Jefe de de la Regional Central Metropolina 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 01 de enero del 2017 al 26 de abril de 2022 por concepto de traslado a la Subgerencia General de Negocios para atender proyecto designado.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para los principales productos del Banco bajo mi administración como Jefa de dicha División, la cual está compuesta por las siguientes oficinas comerciales

OFICINA
BP TOTAL CATEDRAL
Agencia Plaza Víquez
Agencia San Francisco de Dos Ríos
Ventanilla Carit
BP TOTAL SAN PEDRO
Agencia Mall San Pedro
Agencia de Curridabat
Agencia Multiplaza Curridabat

Agencia Terramall
Agencia Tres Ríos
BP TOTAL PASEO COLÓN
Agencia Joissar
Agencia Hatillo
Agencia Alajuelita
BP TOTAL PAVAS
Agencia Escazú
Agencia La Uruca
Agencia Multiplaza Escazú
BP TOTAL MALL MULTICENTRO DESAMPARADOS
Agencia Aserrí
Agencia Centro Comercial Expresso
Agencia Mall Zona Centro

Por lo tanto, el presente informe, pretende de manera condensada y ejecutiva, dar cuenta de los resultados de mi gestión durante el período señalado; dando énfasis en los principales logros alcanzados, así como las limitaciones que se enfrentaron; todo ello con el fin de dejar una perspectiva clara de los principales retos que a futuro se enfrentarán en la búsqueda de la consolidación de esta importante área sustantiva de la Institución.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

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

1. Implementar las estrategias de venta en la región y dirigir las fuerzas de ventas.
2. Monitorear el logro de los indicadores de desempeño que se formulan para la División Regional y cada una de las oficinas comerciales ubicadas en su zona de influencia.
3. Coordinar con las áreas responsables para lograr una adecuada gestión de promoción y publicidad del Conglomerado Financiero en su zona de influencia.
4. Pariciptación en sesiones con el Director de la Banca de Personas y demás Jefaturas de las Divisones Regionales para el seguimiento de metas y estrategias.
5. Diversas comisiones asignadas por la Jefatura de la Dirección Banca de Personas.
6. Conformar diferentes comités de crédito.
7. MCI con los Jefes de las Oficinas Comerciales adscritas a la División Regional Metropolitana.
8. Reuniones con diversar dependencias del Banco.

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

Cambios en el entorno

Desde marzo del 2020 el país vive una emergencia nacional presentada por los efectos del COVID-19, lo cual 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. Además, esta emergencia generó la toma de otras decisiones, como por ejemplo protocolos diferenciados de atención en las oficinas, ajuste en los horarios de atención al público, inclusive el cierre de oficinas que laboran los 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; así mismo, se han desarrollado diversas

actividades en un sentido de recuperar y mantener la motivación del personal que conforma la zona de acción que me compete atender, en este caso la Región Central Metropolitana.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al cierre de diciembre del 2021, según oficio **ACSSR-2816-2021** del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, la División Regional Metropolitana obtuvo resultados satisfactorios en las evaluaciones de Riesgo y Control Interno:

Área Centro Servicios Soporte Regional
Unidad Control Interno

Dirección	Oficina Comercial	Resultado RO		Resultado CI	
DRC - Metropolitana	**BP TOTAL CATEDRAL**	6%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Plaza Víquez	7%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia San Francisco de Dos Ríos	6%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Ventanilla Carit	0%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	**BP TOTAL DEL ESTE SAN PEDRO**	8%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Mall San Pedro	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Curridabat	7%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Multiplaza Curridabat	13%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Terramall	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Tres Ríos	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	**BP TOTAL PASEO COLÓN**	11%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Joisar	7%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Hatillo	11%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Alajuelita	7%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	**BP TOTAL PAVAS**	8%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Escazú	4%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia La Uruca	8%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Multiplaza Escazú	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	**BP TOTAL MALL MULTICENTRO DESAMPARADOS**	8%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Aserrí	8%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Expreso Desamparados	10%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Zona Centro	4%	Excelente	0%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Tal como puede apreciarse en al cuadro anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la División Regional Metropolitana se ha encontrado entre el nivel de bueno a excelente, 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.
- Participar en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos

inherentes en su 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 entidad.

Principales Logros

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos de un periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2022.

A continuación, se detallan las principales metas y los resultados logrados por la División Regional Central Metropolitana, lo cuales resumen la participación conjunta con las oficinas comerciales adscritas a dicha División.

1. Cartera Crediticia (Financiera, Social y Empresarial)

El fuerte impacto de COVID 19 en los últimos 24 meses origino (despidos, suspensión de contratos de trabajo, reducción de jornada laboral, entre otros) afectando 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. No obstante la implementación de estrategias de integración y blindaje de cartera ha impactado positiviamente en los resultados, así como la participación en la ExpoMovil 2022 y la generación de inventarios por la gestión proactiva de las fueras de venta en el nuevo modelo de negocio.

Con un esfuerzo sobresaliente de las 22 oficinas adscritas a la Regional Metropolitana, se ha podido avanar con el cumplimiento de metas en las tres carteras de crédito, logrando un significativo promedio de cumplimiento.

CONDICION	Cumplimiento Acumulado
META CRECIMIENTO CARTERA DE CREDITO	243%

2. Morosidad de Cartera

La implementación de los Equipos de Cobro centralizados en la Región Metropolitana ha permitido el desarrollo satisfactorio y atención de las estrategias definidas de forma integral, impactando positivamente en los resultados de cada una de las Oficinas que componen la regional.

DIVSION TEMPORAL	CUM ACUM %
DIVISIÓN CENTRAL METROPOLITANA	2011,80%

3. Captacion

La gestión integral desarrollada desde las Plataformas de servicio con la integración de clientes, la gestión de fuerzas de venta proactivas con la negociación de nuevos convenios de Pago de Salarios, el manejo de las tesorerías empresariales y la labor conjunta con los ejecutivos de BP Global y empresarial, ha permitido ir cumpliendo con los planes de acción y resultados esperados para el crecimiento de la cartera pasiva de la Región.

PRODUCTO	CONDICION	CUMP ACUM
AHORRO A PLAZO	META	71%
AHORRO VOLUNTARIO	META	619949%
PLANES NARANJA	META	503%
CUENTAS NARANJA	META	565%
CUENTAS_CORRIENTES	META	132%

4. Productos

Respecto a la atención de otras metas definidas para las Oficinas de la Regional Metropolitana, se extrae la gestión satisfactoria de la venta de bienes adjudicados, lo cual permite a la institución recobrar recursos que fortalecen las utilidades institucionales. Se ha realizado una labor importante en cuanto a la gestión de la población joven y niños para ir creando la cultura del ahorro desde edades tempranas. Respecto a la integración de otros productos y servicios, se cuenta con planes de trabajo en proceso, los cuales se espera impacten positivamente antes del fin del semestre 2022.

PRODUCTO	CONDICION	CUMP ACUM
BIENES ADJUDICADOS	META	192%
FEVI	META	17%
CANTIDAD KIDS O2	META	83%
CONEXION BP	META	48%
PUNTO BP	META	22%
VISA PERSONAS	META	44%
COLOCACION PIGNORACION	META	91%

5. Sociedades Anónimas (Seguros, Planes de Pensiones)

Los resultados en la colocación de de los diferentes productos de las Sociedades Anónimas del Banco han sido satisfactorios, donde se han obtenido los siguientes cumplimientos a la fecha.

PRODUCTO	CONDICION	CUMP ACUM
SEGUROS	META	129%
PLANES_VOLUNTARIOS	META	146%
PLANES_OBLIGATORIOS	META	124%

Proyectos más relevantes

- Tramites Remotos

Dentro de los proyectos que se lograron implementar en mi ejercicio como Jefe Regional, se desarrolló todo un protocolo que permitió inicialmente tener un plan alterno para la atención de clientes de forma remoto, para los meses mas complejos del confinamiento por Pandemía.

Posteriormente se logró fortalecer dicho protocolo integrándose a los procedimientos habituales para clientes que atendiendo las normas de control establecidas, desean realizar tramites de forma remota y no tener que presentarse en una Oficina Comercial.

- Indicadores BDP estandarizados

Durante los últimos 4 años se logró la definición de indicadores de BDP estandarizados por puesto para las plataformas de servicios, equipos de venta y personal operativo de las Oficinas Comerciales, permitiendo de esta forma que al trasladarse un funcionario de una Oficina Comercial a otra, donde realizaría la misma función, se tuvieran homologados dichos indicadores. Así mismo, se han ido incorporando y/o ajustando nuevos indicadores conforme las prioridades institucionales.

- Otros proyectos relevantes

Durante los últimos años se ha mantenido una participación activa en representación de la Banca de Personas, en temas que impactan la operativa y gestión estratégica de negocio de las Oficinas Comerciales, entendiendo estas como el Proyecto de los Equipos Especializados de Cobro que nacen producto de la situación provocada por la Pandemia en 2020; la atención y coordinación de temas relacionados con el cumplimiento normativo de la Ley 7786 que conlleva una serie de acciones, controles y planes de acción que deben implementarse en las Oficinas Comerciales; elaboración de estrategias de negocio que permitan cumplir con las metas y objetivos institucionales; participación activa en la vocería institucional en diferentes actividades de proyección de imagen, tales como Ferias, Expos. Así como la representación en diferentes comisiones que se conforman y cuyos acuerdos impactaran a las Oficinas Comerciales.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Regional, 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)
- Mantener un análisis y ajuste permanente de los indicadores de medición en BDP de los colaboradores de Oficinas comerciales
- Fortalecer la relación con areas de soporte al negocio y otras areas operativas que

impactan en el quehacer de las Oficinas comerciales
- Mantener y promover la implementación de metodologías Agiles y Scrum para el seguimiento y rendición de cuentas en el cumplimiento de las metas asignadas.

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.

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.