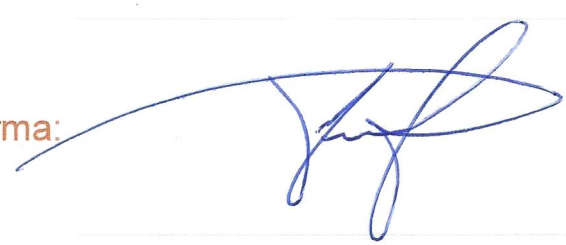
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	HENRY SIBAJA DEL VALLE
Dependencia:	AGENCIA DE PAQUERA
Periodo de Gestión:	09/09/2015 al 31/10/2022

Destinatarios: Jefatura superior inmediata.
Jefatura sucesora en el puesto o dejar una copia en la oficina.
Dirección de Capital Humano, para su publicación tanto en la Web como en la Intranet.

Firma: 

Fecha: 31/10/2022

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 2
Labor Sustantiva Institucional 2
Cambios en el entorno 5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 6
Acciones sobre el Control Interno 6
Principales Logros 7
Proyectos más relevantes 7
Administración de Recursos Financieros 8
Sugerencias 8
Observaciones 8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. 9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 9

PRESENTACIÓN

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en la AGENCIA DE PAQUERA, para el periodo comprendido entre el 2015 al 31 de octubre del 2022.

Este informe ejecutivo muestra los principales resultados de la gestión en función a las metas del negocio, así como equilibrio en materia de control y riesgo operativo. Hago salvedad que su elaboración se basa en los recuerdos de mi gestión en el año 2021. Debido a que por una situación de salud no programada me encuentro fuera de la institución con una incapacidad medica desde el 18 de diciembre de dicho año, motivo por el cual desde ese periodo no cuento con acceso a información física ni digital de la oficina.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como jefe de la Agencia de Paquera, el propósito de este es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia de Paquera fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucional, mismas que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas por la Administración, se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se miden mediante el cumplimiento y desarrollo de la evaluación individual del desempeño.

A continuación detallo algunos de los resultados que rememoro haber obtenido a la fecha de mi salida por incapacidad en diciembre del 2021, un periodo con resultado satisfactorio para la Agencia de Paquera, a pesar de los fuertes cambios sufridos en el Sistema

Financiero Nacional producto de la pandemia del COVID-19, mismo que ha generado un impacto en el desempleo del sector privado, ya que las personas mantienen sus reservas en el apetito al crédito, así como en el ahorro y también al hecho de la disminución de salidas a visitar clientes por la misma pandemia y desde la tercerización del servicio de ATM en Cóbano pues cuando nosotros efectuábamos dicho servicio se realizaba un viaje semanal a esa zona y otras cercanas.

A pesar de la situación país, la Agencia de Paquera mantuvo sus resultados bastante acordes con las metas del negocio establecidas por la Administración, de acuerdo a los datos que recuerdo teníamos al momento de mi salida (diciembre 2021).

Cartera de Crédito Financiero

La cartera de Crédito Fiduciario para el periodo de gestión cerró con un crecimiento mayor a la meta, pues a pesar de la situación COVID, los productos crediticios que implemento el Banco desde mediados del primer semestre, ayudaron al crecimiento de nuestra cartera, basándonos en una estrategia de referidos por los mismos clientes a quienes brindamos créditos.

Cartera de Crédito Social:

La cartera de Crédito Social para el periodo de gestión se encontraba un poco por debajo de la meta por motivos de que en primer lugar nuestra zona no se distingue por la colocación de créditos de vivienda y porque un cliente con un saldo importante realizó a principios del mes de diciembre un refinanciamiento en donde se trasladó su saldo de crédito social más otros créditos de distinta cartera a un solo saldo, pero de un crédito financiero.

Cartera de Crédito Desarrollo (empresarial):

La cartera de Crédito Desarrollo (empresarial) se gestionó para la colocación de un desembolso muy importante a un cliente del sector público, sin embargo, se colocó como crédito del BP total de Puntarenas puesto que se anunciaba que la meta de desarrollo se eliminaría para las Agencias a final del año.

Morosidad Mayor a 90 días:

En esta meta teníamos un cumplimiento satisfactorio, incluso reversando mora, con un grado de avance superior al 100%, al momento de mi salida.

Resultados de Captación

En general el resultado de las metas de captación es satisfactorio, a pesar de la afectación por la pandemia del COVID-19 sin embargo es importante destacar que tanto los grandes como los pequeños ahorrantes han retirado parte de sus ahorros para hacer frente a las necesidades más primordiales, así como el desempleo en la zona.

Las metas de captación van ligadas a estrategias bien definidas, como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, planes naranja, cuenta naranja, ahorro a la vista (todas estas metas cumplidas por nuestro equipo al momento de mi salida); acompañado de un seguimiento diario de los vencimientos de los casos de ahorro a plazo que es la meta de captación en la cual estuvimos apenas por muy poco margen cumpliendo la meta al momento de mi salida, sin embargo dependíamos de unas cancelaciones de final de año que pudieron afectar dicho resultado, pero se realizó un esfuerzo importante teniendo en cuenta las condiciones generadas por la pandemia.

Se logró la integración máxima de clientes tanto del sector privado como del sector público (BP salario) para lograr un equilibrio en el saldo de nuestros productos de ahorro, siempre buscando mantener la integración máxima del cliente.

Resultados de Productos

El logro de los resultados es producto de las estrategias de trabajo establecidas en las distintas áreas de trabajo; Soporte (Administrativos), área de plataforma captación y crédito, la prioridad está concentrada en el cumplimiento del plan de trabajo semanal (Plan Táctico), así como fundamental estrategia de la referenciación de los clientes exitosos en la colocación de crédito.

Es importante destacar que la situación de la pandemia COVID-19, nos limitó en la profundidad de estas metas como VISA en la que además teníamos presente que en teoría al finalizar el año la meta individual de cada oficina se disminuiría bastante

Ese año, tuvimos una excelente gestión en la venta de bienes adjudicados, ayudando a la meta común que teníamos las oficinas adscritas en conjunto con el BP Total de Puntarenas.

Resultados sobre sociedades del conglomerado

Tal y como se ha indicado en este informe en los diferentes apartados anteriores, la situación pandémica, provoco que la prioridad para la institución se enfocara en la atención de los clientes afectados económicamente por los efectos del COVID-19, sin embargo, se logró el crecimiento de los productos como seguros auto expedibles, y Planes Obligatorios de pensiones, lográndose alcanzar la meta.

Servicio al cliente

Considerando la estrategia de la institución con la creación de la plaza de GEC (Gerente de Experiencia al Cliente), se nos facilitó el cumplimiento de los estándares de calidad para los clientes, el cual año con año ha venido en crecimiento según las calificaciones que nos facilita la División de Experiencia al Cliente, sin embargo debe prestársele atención a la cantidad de evaluaciones que nos hacen los clientes, para con ello tener mayor certeza de la calificación de los clientes en este sentido.

Cambios en el entorno

En el último año de la gestión, particularmente se dieron algunos cambios que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se viene generando de años anteriores, sectores afectados como turismo y comercio. Para el año 2020 se agrava un poco más con el ingreso de la Pandemia COVID-19, contrayendo sectores económicos y financieros a nivel de la zona y el país en general.

Lo anterior genera en el entorno un cambio en la forma de hacer negocios ya que las personas y empresarios se mantienen con cautela a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento, así como una menor participación en las captaciones de inversiones a plazo y a la vista.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos, así como la forma de vender los mismos, esto motivado por estrategias del Área de Mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de estrategias de venta proactiva, esto para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se ha dado, es la búsqueda de mejorar los índices de morosidad y cuidado de la cartera de crédito, ya que se establecieron opciones de arreglos capitalizables y arreglos de negociación de pago, como periodo de gracia, ampliaciones de plazo con disminución de tasa, esto por medio de la estrategia COVID FASE II y III, esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por la pandemia COVID-19, el dar solución nos permite que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas o bien presentaron importantes reducciones de su salario, por una reducción de jornada laboral desde un 25% y hasta un 50% en algunos casos.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En este aspecto se estableció una evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan auto evaluaciones de distintos módulos del cuestionario cada cierto tiempo, lo cual ayudo a que el resultado de la oficina estuviera rozando la excelencia por lo que recuerdo

Acciones sobre el Control Interno

Se realizaron arqueos de bóveda en colones y dólares, así como arqueo a caja chica, sin ninguna diferencia a reportar

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.

En cuanto al cumplimiento en la atención de alertas, durante la gestión por parte de la oficina se atendieron en su totalidad y de manera oportuna, se entrega la gestión de las

mismas al área de soporte sin ningún pendiente

Los activos de la oficina fueron conciliados durante ese año en su totalidad, tanto por personal de la oficina a cargo como por parte del área de soporte.

Referente a la Ley 8204, se estaba llevando a cabo el ejercicio de subsanar las inconsistencias reportadas por el área de soporte, conforme esta área nos la reporta no se ha encontrado ningún caso de atención extraordinaria, dado que los errores que se nos informan son más de forma, provocados particularmente por las limitaciones del propio sistema. Además, se mantuvieron constantes reuniones con el personal para motivarlos a realizar las funciones cuidando la calidad del dato.

En términos generales, el control interno siempre ha representado uno de los aspectos de mayor importancia en la gestión en la Agencia de Paquera.

Principales Logros

El seguimiento permanente y diario a las metas se considera uno de los principales logros de esta gestión, pues con ese seguimiento se cumplieron la mayoría las metas de la oficina en el 2021

Lo anterior a pesar de no contar con una herramienta que permita llevar el avance individual y por meta, con la ayuda de una hoja electrónica, se suplió esa carencia.

Otro logro importante es el ambiente laboral, el cual siempre ha estado dentro de los parámetros y promedios de la institución, en 2021 obtuvimos la segunda mejor calificación de toda la región Norte, esto sin lugar a dudas por la colaboración obtenida y el compromiso del personal de la oficina.

Proyectos más relevantes

Uno de los más relevantes que empezamos a generar desde mi llegada fue el logro paulatino de importantes mejoras en la remodelación y remozamiento de la oficina tanto en sus espacios de Atención, espacios internos, Archivo, Bóveda y comedor del personal.

Además, reforzamos e intensificamos el negocio con zonas fuera de Paquera, que dieron como resultado el logro del establecimiento de una Cajero Automático en las instalaciones del Concejo Municipal del Distrito de Cóbano en el 2018 y a su vez el relacionamiento con clientes de Cóbano, Santa Teresa, Tambor y otros que empezaron a formar parte en forma más importante de nuestra zona de influencia. Dentro de estos nuevos relacionamientos a clientes fuera de nuestra zona de Paquera es importante mencionar que la oficina afilio al primer cliente de BP Salario a nivel nacional.

Se establecieron muchos nuevos convenios de aplicación de planillas y pagos de salarios (llegamos a tener más de 20) varios de los cuales aun estaban vigentes al momento de mi salida y que nos brindaron la opción de generar nuevos negocios. Esto fue importante tomando en cuenta que a mi llegada solamente existían dos convenios de pagos de salarios.

Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros se realizó con el presupuesto que es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control, y apegados a la política de contención del gasto.

Sugerencias

En virtud de que me encuentro fuera del Banco desde hace casi 11 meses, la principal de mis recomendaciones es mantener en todo momento comunicación con el equipo de trabajo para mantener la unidad en los objetivos que definitivamente son comunes para el equipo.

Observaciones

Es importante mencionar que durante mi gestión además de este último periodo fuera de la oficina por incapacidad, también estuve fuera por el mismo motivo del 16 de junio del 2019 al 30 de junio del 2020.

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

La Contraloría General de la República, durante mi gestión no giro disposiciones para la Agencia de Paquera.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen a mi fecha de salida, disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia de Paquera.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Todas las recomendaciones que durante mi gestión formulo la Auditoría Interna, para la Agencia de Paquera, fueron atendidas satisfactoriamente, así se puede comprobar en el SIAR.

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

No existen expedientes de fiscalización contractual a cargo del suscrito, a mi fecha de salida.

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,

Henry Sibaja del Valle
Jefe de Agencia de Paquera.