



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	Licda. Karol Naranjo Godinez
Jefatura Directa	MBA. Sergio Rojas Rodríguez
Jefatura C Humano:	MBA. Graciela Vargas Castillo
Nombre:	Lic. Isaac Herrera Vallejos
Dependencia:	Agencia Multiplaza Escazú
Periodo de Gestión:	21 julio 2022- 23 de diciembre 2022
Fecha:	23 de diciembre del 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	3
Colocación	3
Morosidad (Recuperación).....	4
Captación.....	5
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
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 emitida 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), expongo el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Multiplaza Escazú; periodo comprendido del 21 de julio del 2022 al 23 de diciembre del 2022.

El presente informe contiene aspectos tales como:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de negocios
5. Control Interno
6. Organización de la Oficina

Resultados de la gestión

Este informe presenta los aspectos más relevantes de la gestión que realizada como jefatura de la Agencia Multiplaza Escazú durante el periodo del 21 de julio 2022 al 26 de diciembre del 2022. Al ser un nombramiento temporal y por un periodo de tiempo corto, se van a reflejar los resultados acumulados de la gestión de la jefatura anterior y mi persona, para el periodo 2022.

El presente documento se remite a mi jefatura superior, MSC. Guido Ovares Morales, jefe de la Dirección Regional Metropolitana, MBA. Graciela Vargas Castillo, directora Capital Humano, MBA. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente del BPT Pavas y a la Licda. Karol Naranjo Godinez, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia Multiplaza Escazú partir del 23 de diciembre del año 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Multiplaza Escazú es una oficina adscrita al BPT Pavas y por ende a la División Regional Central Metropolitana. Dentro de las principales actividades económicas que se destacan en esta zona, podemos citar el comercio y la actividad industrial. La oficina se encuentra centro de uno de los Centros Comerciales más reconocidos a nivel nacional. Lo anterior, ha permitido que la oficina sea reconocida a nivel nacional por el cumplimiento y logro de las metas institucionales.

El principal objetivo de esta gestión fue continuar el camino trazado por la anterior jefatura, debido a que, el logro de la gran mayoría de los indicadores se encontraba cumplido o con un avance importante, por lo cual, nuestro enfoque se centró en no desmejorar el progreso obtenido y ajustar aquellos elementos que consideramos requerían una mayor atención para conseguir el cumplimiento al 100% de las CMI.

Colocación

A ser la colocación de crédito prioridad institucional, nuestro principal objetivo se centró en mantener el crecimiento de la cartera tanto personal como social. Gracias a ello y el esfuerzo del equipo de trabajo de la oficina, se logra el cumplimiento en ambos rubros por un amplio margen. Así como, la colocación de tarjetas, meta cumplida desde el mes de setiembre.

El aporte de la plataforma de servicios con la recepción y atención de clientes y el de los funcionarios encargados de trabajar las bases de datos, han sido pilares fundamentales para el logro de estos objetivos.

A continuación, se muestra el cumplimiento en crecimiento de cartera y colocación de tarjetas de crédito.

- Crecimiento cartera financiera al 20 de diciembre.

OFICINA COMERCIAL	PORCENTAJE DE ALCANCE
AG MULTIPLAZA ESCAZU	309%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Crecimiento cartera social al 20 de diciembre.

OFICINA COMERCIAL	PORCENTAJE DE ALCANCE
AG MULTIPLAZA ESCAZU	124%

- Cumplimiento de colocación de tarjetas de crédito al 20 de diciembre.

OFICINA COMERCIAL	ALCANCE DE LA META	META POR OFICINA	PORCENTAJE DE ALCANCE
AG MULTIPLAZA ESCAZU	181	142	127%

Morosidad (Recuperación)

Gracias al trabajo y coordinación con el equipo de cobro del BPT Pavas, se han obtenido buenos resultados en cuando al cumplimiento de este indicador, el cual al mes de diciembre se mantiene con el siguiente cumplimiento:

Mora >90 Acumulada

Fecha	Nombre Oficina	% Cump. Acum
22-dic	AG MULTIPLAZA ESCAZU	89,88%

Se tiene proyectado recibir en los próximos días pagos de 3 clientes, con lo cual, se estaría logrando el cumplimiento de este indicador.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

La Agencia Multiplaza Escazú se ha caracterizado por ser una oficina captadora de recursos, esto de manera natural dado a la gran cantidad de afluencia de clientes que nos visitan, además de las estrategias que se ejecutan en las plataformas, tales como:

- Revisión de cuentas de ahorro voluntarios de clientes selectos para su posterior abordaje.
- Solicitud de referidos para inversión
- Control y seguimiento diario de las inversiones actuales

Referente al producto de Ahorro a Plazo, esta agencia cuenta con una importante cartera de clientes asignados a BP Global los cuales se han trabajado en conjunto con el ejecutivo asignado.

Para el caso de captación a bajo costo, se han referido por parte de las plataformas de servicios clientes potenciales, los cuales han sido abordados por el canal que corresponde.

Cambios en el entorno

Desde el inicio de nuestra gestión, se encontraron una serie de retos y dificultades, los cuales se exponen a continuación:

- Salida de un Asesor Financiero en el mes de julio 2022.
- Ingreso de nuevo personal a la oficina, con todo lo que ello conlleva, capacitación, curva de aprendizaje, etc.
- Ausencia de un funcionario en el puesto de GOA, el cual se logró nombrar hasta la última semana de noviembre.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo sobre el cual se basa este informe, se realizó la evaluación anual de riesgo operativo y control interno, específicamente en el mes de setiembre, en el cual, gracias al esfuerzo de todo el equipo de trabajo, se obtuvo la siguiente calificación:

Oficina Comercial	Planes de Acción -RO-	Planes de Acción -CI-	Resultado RO	Calificación RO	Resultado CI	Calificación CI
Multiplaza Escazú	9	0	5%	Excelente	0%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

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

Algunas de las medidas ejecutadas son:

- Asignación de las medidas de control interno a los colaboradores de la oficina comercial.
- Atención a los planes de acción emitidos por la Unidad de Control Interno. (Corrección y subsanación de las faltas encontradas). Hoy en día se encuentran atendidos al 100%.
- Capacitación al personal de los cambios de la Guía de Control Interno.
- Atención oportuna de los inventarios anuales y asignación de activos.

Principales Logros

Dentro los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, puedo mencionar:

- Promoción de personal de la oficina para optar por nuevos puestos y oportunidades de ascensos.
- Cumplimiento de las metas establecidas en su mayoría, generando esfuerzos extraordinarios con la participación de todo el equipo de trabajo, esto independientemente de las situaciones externas que nos han afectado.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta.
- Consolidación y unión del equipo de trabajo.
- Se logra la reposición de la plaza del funcionario que interpuso la renuncia a esta Institución.

Proyectos más relevantes

Con el fin de dar continuidad a lo logrado durante mi periodo, considero indispensable:

- Continuidad con el modelo de la fuerza de ventas y abordaje de bases de datos.
- Cumplimiento de la ruta del éxito en canales receptivos y proactivos.
- Priorización a la gestión de cobro y la cartera morosa de la Agencia.
- Continuar con el excelente clima laboral que presenta el Equipo de esta Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Excelencia en la atención al público y resolución a sus necesidades.

Administración de Recursos Financieros

Durante esta gestión, tanto los activos asignados como los recursos financieros han sido manejados de manera transparente y en apego a las normas institucionales.

Se cuenta con un inventario de los suministros administrados 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.

Sugerencias

Con el fin de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados, recomiendo:

1. Sinergia con el Centro de Negocios Pavas.
2. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
3. Actualización continua y capacitación constante al personal.
4. Brindar oportunidades de aprendizaje a todos los colaboradores de la oficina.
5. Modelo 360 en la gestión diaria.
6. Continuar con las actividades de integración del equipo, esto para fortalecer la unión actual.

Observaciones

No hay observaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

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

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

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.