INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Karla S. Miranda Pérez
Dependencia:	Dirección Banca de Personas
Periodo de Gestión:	31 de octubre 2022 al 12 de enero 2023
Destinatarios:	MBA. Juan Francisco Rodriguez Fernandez, Subgerencia de Negocios MBA. Victor Rodriguez Bogantes, Banca de Personas MBA. Graciela Vargas , Dirección Capital Humano
Firma:	KARLA SUSANNE MIRANDA PEREZ (FIRMA) Firmado digitalmente por KARLA SUSANNE MIRANDA PEREZ (FIRMA) Fecha: 2023.01.25 11:24:20 -06'00'
Fecha:	23/01/2023

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 5
Acciones sobre el Control Interno 6
Principales Logros 6
Proyectos más relevantes 7
Administración de Recursos Financieros 7
Sugerencias 7
Observaciones 8
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. 9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 9

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 del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, 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 S. Miranda Pérez, mayor, divorciada, cédula de identidad uno- ocho cinco cuatro – nueve dos cuatro, Licenciada en Contaduría Pública, vecina de San Francisco de Heredia, Condominio San Agustín casa 32-a. En mi condición de directora interina de la Banca de Personas y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período comprendido del 31 de octubre 2022 al 12 de enero 2023 por concepto de ascenso interino como Directora de la Banca de Personas, Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos, metas bajo mi administración como Directora de la Banca de Personas.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

La Banca de Personas para el 2022 ha tenido bajo su responsabilidad el control y cumplimiento institucional de las metas financieras de:

- Crecimiento de Cartera financiera y social
- Crecimiento de Captación a plazo
- Venta de bienes adjudicados
- Ingresos por Servicios
- Integración de clientes.

Para lograrlo tiene bajo su cargo los siguientes equipos de trabajo, con los cuales se analizan e implementan estrategias que permitan el cumplimiento de las metas anteriormente indicadas, siendo que cada una de estas dependencias tienen sus funciones y alcances claramente definidos dentro de la estructura forma lde la institución.

- 4 Divisiones Regionales
- División Centro Nacional de Tarjetas
- Unidad de BP Global
- Gestión Comercial

De la misma forma dentro de los aspectos sustantivos, se tiene una participación activa con voz y voto dentro de la toma de decisiones estratégicas, manteniendo la participación contínua en diferentes comités y comisiones de alta gerencia.

- Comité ALCO
- Comité de Negocios
- Comité Ejecutivo
- Reuniones de MCI con los equipos a cargo.
- Participación de otros equipos y comisiones definidas por la alta administración

Cumplimiento de metas

Para el año 2022 la Banca de Personas tuvo a nivel de Cuadro de Mando Integral las metas que se detallan a continuación con los resultados al cierre del mes de diciembre 2022.

INDICADOR	CUMPLIMIENTO ACUM 31-12-2022
PERSONAL/SOCIAL/EMPRESARIAL	140%
AHORRO A PLAZO	1005%
VENTA BIENES	127%
INGRESOS X SERVICIOS	77%
EXPERIENCIA AL CLIENTE	100%
PLANES DE ACCION	100%
PUNTOS / CONEXION BP	110%
OES	100%
INTEGRACIONES	101%

Meta de Crédito

El resultado de cartera de crédito financiero al 31 de diciembre, nos muestra un crecimiento del 140% , la cual comprende el resultado de los saldos de las carteras financiero, social y empresarial. Resultado generado por la implementación de estrategias de atracción de clientes, y principalmente la estrategia de blindaje de cartera financiera con un componente de 2 a 1, incluyendo retención y cancelación de pasivos a terceros.

Meta de Captación – Ahorro a plazo

Los resultados de captación son satisfactorios al 31 de diciembre, con un cumplimiento del 1.005% y se han cubierto las necesidades de fondeo institucional para la cartera financiera, lo anterior con la aplicación de estatregias de retención y atracción de clientes promovido desde las Oficinas Comerciales y la estrategia de atención personalizada de BP Global.

Venta de Bienes adjudicados.

La implementación de las diferentes actividades y planes tácticos definidos para la promoción y venta de bienes adjudicados ha permitido el cumplimiento de la meta en un 127%.

Ingresos por Servicios

Los resultados de ingresos por servicios son aceptables al 31 de diciembre, no obstante, no se cumple con el 100% de la meta esperada. Factores críticos como la caída de la actividad económica, efectos de la Pandemia aun visibles en los patrones de consumo de la población, inciden en la generación de ingresos por servicios que se originan principalmente de la facturación por uso de las tarjetas de débito y crédito de los clientes.
El cumplimiento de la meta se ubica en un 77% al cierre del mes de diciembre 2022.

Experiencia al cliente

Mediante un seguimiento continuo por parte de la Banca y las Divisiones Regionales, en conjunto con la Division de Experiencia al cliente se obtuvo una calificación de 100% en el indicador de índice de eficiencia, el cual contempla la evaluación de una serie de factores relacionados con los tiempos de atención de clientes en plataformas, satisfacción de los clientes por los servicios recibidos y evaluaciones de clientes oculto.

Planes de Acción

Para dar respuesta a cada componente estratégico del Banco, se han considerado programas e Iniciativas que se atienden bajo planes de acción definidos, los cuales se han atendido oportunamente con un 100% de cumplimiento al cierre del año 2022.

Puntos y conexión BP

La implementación de las diferentes actividades y planes tácticos definidos para la promoción y venta de los planes de conexión en las diferentes regiones del país y nuevos clientes vinculados comos Puntos BP por parte del equipo de ejecutivos ha permitido el cumplimiento de la meta en un 110%.

Organizaciones Sociales

La implementación de las diferentes actividades, cronogramas y planes de acción definidos para el acompañamiento financiero y no financiero para las Organizaciones Sociales definidas por las mesas de trabajo en las diferentes regiones del país ha permitido el cumplimiento de la meta en un 100%.

Integraciones

Dentro del plan comercial de la Banca de Personas, se ha dado especial énfasis a la integración de los clientes, definiendo un conjunto de productos a promover por segmento de clientes, bajo estrategias específicas que permitan crecer y rentabilizar la relación con los clientes nuevos y los ya vinculados a la institución. El cumplimiento al cierre del año fue de un 101%

Cambios en el entorno

El año 2022 se caracterizó por la incertidumbre, iniciando por el impacto externo relacionado aún con efectos de la Pandemia por covid, la guerra Rusia-Ucrania y la crisis en la cadena de suministros que afecta fuertemente economías como la costarricense, y el sobreendeudamiento de las economías en general.
Durante este mismo año hemos sido afectados por una inflación acelerada que motivó un incremento en la politica monetaria, y por lo tanto acelerando el incremento de la tasa básica pasiva y por ende las tasas de los prestamos a clientes; y elevó las tasas pasivas a pagar a los ahorrantes. Reduciendo de forma importante el margen de intermediación en las entidades financieras.
Asi mismo, el tipo de cambio se vió afectado por una alta volatilidad, generando incertidumbre, e impactando la inversión y consumo y por lo tanto perdida del dinamismo económico.
Las situaciones anteriormente indicadas, se mantienen vigentes, y hacen preveer un 2023 aun con una intervención del Banco Central para controlar la inflación, que si bien es cierto viene disminuyendo, no se prevee que llegue a la meta establecida durante el primer semestre. De igual forma se mantendrá alta la tasa básica pasiva, y los economistas mantienen la recomendación de ser prudentes ante inversiones importantes o tomar nuevos prestamos, hacerlo solo en casos extrictamente necesarios.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Dirección Banca de Personas:

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, el resultado para la ***Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022***, es de un **0%,** que la ubica en un nivel de exposición al riesgo

Excelente, esto, de acuerdo al promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Las calificaciones obtenidas de las dependencias adscritas a la Dirección fueron las siguientes:

Dependencia	Calificación RO	Nivel RO	Calificación CI	Nivel CI
División Centro Nacional De Tarjetas	0%	Excelente	0%	Excelente
Unidad BP Global	0%	Excelente	0%	Excelente
Direcciones Regionales (Oficinas Comerciales)	4%	Excelente	0%	Excelente
Calificación promedio de la Dirección	**1%**	**Excelente**	**0%**	**Excelente**

Asimismo, en cumplimiento de la "*Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular",* la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo** es de un **1%,** que ubica a la Dirección Banca de Personas en un nivel **Excelente.**

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo en gestión se realizaron sesiones de seguimiento y control sobre los aspectos relacionados con el control interno, atención de recomendaciones de auditoria y actividades para pormover las buenas prácticas de control y cumplimiento normativo.

Principales Logros

Durante el periodo en gestión junto con las Divisiones Regionales se enfocaron los esfuerzos en el seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas en los cuadros de mando integral de las Oficinas Comerciales y Banca de Personas, asi como el seguimiento del cumplimiento de sub llaves de pago establecidas de cara al cierre anual.

Así mismo, con base en las metas financieras establecidas para el 2023, se realizó el análisis, distribución y comunicación de metas 2023 para las carteras de credito financiero, social, empresarial, ahorro a plazo, tarjetas, ahorro voluntario, y cuenta corriente. Asi mismo, se elaboró la propuesta de indicadores de BDP para los diferentes puestos en las Oficinas Comerciales y se construyó una herramienta para el control de dichos BDP.

A nivel de la Banca se elaboró con base en los lineamientos de la Junta Directiva, y Subgerencia de Negocios, el primer entregable del Plan Comercial de la Banca, el cual se remitió para

valoración respectiva.

A fin de iniciar el 2023 con una gestión proactiva, se coordinó la entrega de una base de datos de mas de 10.000 cliente potenciales para gestionar en la estrategia de blindaje durante el mes de enero, distribuido a todas las Oficinas del país.

Proyectos más relevantes

Se detallan los proyectos mas relevantes a los cuales se requiere brindar seguimiento y que se encuentran incluidos dentro del backlog empresarial:

1. Relanzamiento de Tarjetas
2. Crédito en Comercios
3. Modelo fuerza de ventas especializada

Asi mismo se elaboraron los documentos requeridos para los siguientes temas, los cuales requieren del seguimiento respectivo para su resolución:

1. Justificación para implementar contratación de motorizados
2. Revisión del modelo de costos de oficinas comerciales
3. Propuesta de condiciones para atención de Desarrolladores
4. Propuesta de condiciones para retención de clientes de vivienda
5. Propuesta de atención Expo Construcción 2023
6. Brief I campaña 2023
7. Propuesta Vale Popular
8. Propuesta Ahorre su vuelto
9. Plan Comercial 2023

Administración de Recursos Financieros

Los presupuestos asignados tanto a la Banca de Personas como a las Divisiones Regionales se administran de forma centralizada por la dependencia creada para tales fines; no obstante, las decisiones en materia presupuestaria se realizaron considerando los principios contención de gasto y mesura y contención, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

Sugerencias

Brindar seguimiento a las gestiones realizadas para mejora de productos, proyectos e iniciativas de negocio en proceso y plan comercial propuesto.

Observaciones

Sin Observaciones.

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

No hay disposiciones emanadas de la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay disposiciones emanadas por órganos externos pendientes de atención.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido conforme los plazos y las asignaciones específicas establecidas, sean éstas directas para la Banca de Personas como a cada una de las dependencias adscritas.

Adicionalmente, existen actividades de coordinación con las Divisiones Regionales y áreas de la Banca para la atención integral de recomendaciones de Auditoría Interna que tengan alguna implicación con las Oficinas Comerciales adscritas a cada una de las regiones del país.

De igual manera se atendieron las sesiones de discusión de informes finales de evaluaciones de auditoria según el siguiente detalle. Los mismos están en procesos de elaboración de los planes de acción respectivos, según las actividades y fechas de cumplimiento propuestos.

Informe de auditoria	Tema	Atención
AF-221-2022	Evaluación gestión y operación créditos incobrables	En plazo
SUBA-116-2022	Gestión de crédito Personas Físicas	En plazo
AIRI-35-2022	Evaluación de la gestión y colocación de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (FOFIDE)	En plazo
AIRI-37-2022	Evaluación Experiencia al Cliente	En plazo

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

La Banca de Personas administra la siguiente contratación, con base la Licitación Abreviada N°2019LA-000003-0020600001 (10-3-2019 consecutivo interno) cuyo objeto es la ““ALQUILER DE VITRINA MÓVIL TIPO CAMIÓN” (CONSUMO SEGÚN DEMANDA), Esta contratación se encuentra vigente, los controles y pagos se encuentran al día.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

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.