



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Nombre:</b>	Alexander Meza Cordero
<b>Dependencia:</b>	Agencia Paseo Metropoli
<b>Periodo de Gestión:</b>	04 octubre 2021 al 13 febrero 2023
<b>Destinatarios:</b>	Ronald Gutierrez Montero, Jefe Agencia Oreamuno Shirley Barboza Mena, Gerente BPT Cartago Jorge Saul Abarca Cruz, Director Region Sur- Caribe Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	10/02/2023

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión .....	3
Labor Sustantiva Institucional .....	3
Objetivo General: .....	3
Objetivos Específicos:.....	3
Funciones: .....	4
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	5
Acciones sobre el Control Interno .....	5
Principales Logros .....	5
1. Cartera Financiera.....	6
2. Cartera Social .....	6
3. Cartera Desarrollo .....	6
4. Morosidad de Cartera .....	6
5. Ahorro a plazo .....	7
6. Ahorro voluntario .....	7
7. Planes Naranjas.....	7
8. Cuentas Naranjas .....	7
9. Cuentas Kids y O2.....	7
10. Cuentas Corrientes .....	8
11. Tarjeta de crédito .....	8
12. Bienes Adjudicados .....	8
13. Metas Sociedades del CFBPDC .....	8
14. Analisis Integral de la Agencia Oremuno.....	8
Proyectos más relevantes .....	16



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Sinergia Banca Empresarial – Banca de Personas .....</b>	<b>16</b>
<b>Sinergia Desarrolladoras a nivel de la zona de Cartago.....</b>	<b>16</b>
<b>Otros logros.....</b>	<b>17</b>
<b>Administración de Recursos Financieros.....</b>	<b>17</b>
<b>Sugerencias .....</b>	<b>17</b>
<b>Observaciones.....</b>	<b>17</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....</b>	<b>18</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....</b>	<b>18</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....</b>	<b>18</b>
<b>Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....</b>	<b>18</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....</b>	<b>18</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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 N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, el suscrito Alexander Meza Cordero, mayor, casado, cedula de identidad nueve – cero cero setenta y dos – cero cero veintiete, Licenciado en Administracion de Empresas, vecino de Cartago, Cantral, Orienta. En mi condición de Jefe de Agencia Paseo Metropoli 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 04 de octubre del 2021 al 13 de febrero del 2023 por concepto de permuta en propiedad en la Agencia de Oreamuno.

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 Jefe de la Agencia Paseo Metropoli.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

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

#### **Objetivo General:**

- Contribuir a la ejecución del Plan Estratégico de Negocios en la Agencia Paseo Metropoli, coadyuvando a cumplir con los objetivos y metas de la Division Regional y la Banca de Personas.

#### **Objetivos Específicos:**

- Dar soporte e impulso al personal de la Agencia, para coadyuvar al cumplimiento de las metas del negocio.
- Facilitar el apoyo administrativo y operativo, que brindan las Áreas de Soporte a las Oficinas Comerciales.
- Medir regularmente el avance de las metas (colocación, captación, servicios financieros, morosidad) y determinar las posibles causas que contribuyen tanto al



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

cumplimiento como al no cumplimiento, para desarrollar acciones conjuntas con el BPT Cartago y el Director Regional, que permitan el mejoramiento integral de la Dirección Banca de Personas.

### Funciones:

- Coordinación administrativa de la Agencia bajo su responsabilidad.
- Monitorear en la agencia a cargo el cumplimiento de las estrategias de la Banca de Personas.
- Velar por el cumplimiento de las metas asignadas.
- Brindar apoyo en las funciones estratégicas y operativas, con el fin de cumplir el Plan Estratégico Institucional, mediante el control, organización y planificación al personal a cargo.
- Dar respuesta en tiempo y forma a las dependencias del Banco Popular que nos solicitan información importante para el cumplimiento por parte del Banco Popular, con el fin de que este no se vea sancionado o afectado públicamente.
- Hacer cumplir las leyes que van dirigidas a los Bancos Públicos y Privados.

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

### Cambios en el entorno

En el año 2021 el país inició una activación económica posterior a la emergencia nacional (Pandemia COVID-19), lo cual ha permitido el logro de las metas, si en un entorno más conservador por parte de nuestros clientes actuales y potenciales.

Es producto de este evento sanitario, que los cumplimientos de metas cuantitativas establecidas dieron giros importantes; y muchas de las acciones realizadas van en la vía exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional, lo cual nos ha permitido retener nuestra cartera de clientes e iniciar a un ritmo más lento la atracción de clientes nuevos.

El Índice de Confianza del Consumidor, durante el año 2021 y 2022, sigue estando contraído, lo que hace que nuestro mercado meta esté con una posición negativa de adquirir nuevos productos, principalmente crediticios, al existir una expectativa del alza en las tasas en un futuro cercano.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

En la última evaluación recibida mediante el oficio UCI-692-2022 de fecha 04 noviembre por parte de la Unidad Control Interno, la nota obtenida fue la siguiente: Riesgo Operativo 16% deficiente, Control Interno 0% excelente. Todos los Planes de Acción se encuentran atendidos en tiempo y forma.

El inventario de activos está conciliado al 10/10/2022 mediante oficio AAA-0889-2022, donde se evidencia que se cumplió con la conciliación del 100,00% de los activos, mismos que fueron asignados el 100,00% a los funcionarios responsables en la agencia y se cumplió en el tiempo establecido, de acuerdo al Capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales.

Mediante oficio APM-018-2023, se realiza el traslado de activos a mi nombre al compañero Ronald Gutierrez Calvo, quien entra a desempeñarse como nuevo Jefe de la Agencia Paseo Metropoli.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Tal como puede apreciarse en el párrafo anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la Agencia Paseo Metropoli se encuentra en nivel deficiente, con lo cual en las diferentes minutas 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.
- Implementar los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el 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 agencia.

### **Principales Logros**

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al 31 de diciembre 2022, de las principales metas asignadas a la Agencia Paseo Metropoli.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 1. Cartera Financiera

Para la meta cartera financiera se logro al cierre de diciembre 54% según meta establecida. Teniendo claro al no cumplir con el 100%, la cancelación de varios back to back

Esta meta se ha logrando con la aplicación de las estrategias definidas a nivel institucional de retención, atracción y relacionamiento principalmente.

Para el año 2022 a nivel del CMI se mide en conjunto con la cartera social, pero importante indicar que la meta de financiero esta cumplida por separa también en un 54%.

### 2. Cartera Social

Para la meta cartera social se logro al cierre de diciembre en 100% según meta establecida.

A nivel de esta cartera la oficina se ha destacado en la colocación de créditos con BONO, FEVI, FAVI, producto de una sinergia creada con los vendedores de los diferentes proyectos urbanísticos de la zona de afluencia.

Para el año 2022 a nivel del CMI se mide en conjunto con la cartera financiera, pero importante indicar que la meta de social esta cumplida por separa también en un 100%.

### 3. Cartera Desarrollo

Para el año 2022 las agencias no tienen asignada meta en esta cartera.

### 4. Morosidad de Cartera

El cumplimiento de la meta al cierre diciembre 2022 es de un 100% de la meta establecida.

Producto de un trabajo en conjunto con los compañeros del Area de Cobro del BPT Cartago, formalizando moratorias, arreglos de pagos, refinanciamientos y demás negociaciones implementadas por la administración.

Al día de hoy ya se cuenta con el cumplimiento anual al 100%.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 5. Ahorro a plazo

El cumplimiento de esta meta es de un 100% al cierre enero 2023. Se logra realizando un seguimiento diario a los vencimientos de las inversiones, visitando clientes potenciales y venta cruzada en las plataformas de servicios.

Existe una buena sinergia con el ejecutivo BP Global.

### 6. Ahorro voluntario

El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario es de un 100% al cierre diciembre 2022. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

### 7. Planes Naranjas

El cumplimiento de la meta de planes naranja es de un 100% al cierre diciembre 2022. Trabajo en venta cruzada, negociaciones concretadas con empresas afiliadas al pago de salarios y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

### 8. Cuentas Naranjas

El cumplimiento de la meta de ahorro en cuentas naranjas es de un 100% al cierre diciembre 2022.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

### 9. Cuentas Kids y O2

El cumplimiento de la meta de cuentas Kids y O2 es de un 100% al cierre diciembre 2022. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

Meta que no afecta el CMI ya que los productos de bajo costo se miden consolidadamente y al cierre de diciembre esta en un 100%.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 10. Cuentas Corrientes

El cumplimiento de la meta de cuentas corrientes es de un 0% al cierre diciembre 2022. Saldo afectado por los flujos de efectivo de los clientes personales y empresariales.

Meta que no afecta el CMI ya que los productos de bajo costo se miden consolidadamente y al cierre de diciembre esta en un 100%.

### 11. Tarjeta de crédito

La meta en colocación de tarjetas de crédito a la fecha tiene un cumplimiento de un 100%. Producto de la aplicación de la estrategia de BP Combo e integración en las diferentes plataformas de servicio.

La meta al cierre de diciembre esta al 100% de cumplimiento.

### 12. Bienes Adjudicados

Esta meta se mide en conjunto con el BPT Cartago y Agencias adscritas, teniendo un cumplimiento al cierre de diciembre 2022 del 100%.

### 13. Metas Sociedades del CFBPDC

En la metas de Pensiones Voluntarias se llega al cumplimiento del 100% y Pensiones Obligatorias un 69% de cumplimiento, para el cierre diciembre 2022, a pesar de que el mercado se encuentra contraído por la caída en los rendimientos.

A nivel de Seguros Autoespedibles se tiene un cumplimiento del 100%.

Todos estos resultados al cierre de diciembre 2022.

### 14. Analisis Integral Agencia Paseo Metropoli

#### 1. Análisis Integral de la Agencia Paseo Metrópoli



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En los siguientes cuadros se ilustra el análisis de la rentabilidad del Agencia Paseo Metrópoli al mes de diciembre de cada año (2022 comparativo con el año 2021).

RUBRO	Variación porcentual 2022-2021
<b><i>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA (EN PORCENTAJE)</i></b>	<b>-56,19%</b>

La utilidad de Paseo Metrópoli ha sufrido un importante cambio, en el que ha sufrido una disminución de su utilidad del 56.19% con respecto al mismo período del 2021, más adelante se mostrará cual o cuales han sido las variables que ha generado dicho deterioro.

Desde ese punto de vista, vamos a desglosar lo ocurrido en los componentes, partiendo del análisis del margen operativo y todos los componentes que inciden de manera positiva y negativa en el resultado final.

RUBRO	Variación porcentual 2022-2021
<b><i>INGRESOS TOTALES</i></b>	<b>-2,71%</b>

Los ingresos totales decrecieron del año 2021 al 2022 en términos porcentuales en un 2.71%.

RUBRO	Variación porcentual 2022-2021
<b><i>GASTOS TOTALES</i></b>	<b>4,49%</b>

Por su parte, los gastos aumentaron del año 2021 al 2022 mostrando un incremento de un 4.49%.

El anterior deterioro en el ingreso, así como el aumento en los gastos, se ven reflejado en el resultado final del Agencia Paseo Metrópoli, que genera una disminución importante de su utilidad de un 56.19% en el 2022 con respecto al año 2021.

En el siguiente cuadro se presenta el Estado de Resultados del Agencia Paseo Metrópoli, a diciembre del 2021 y 2022, analizado de manera horizontal.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<b>ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS</b> <b>ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AGENCIA PASEO METRÓPOLI</b> <b>COMPARATIVO DICIEMBRE 2022 VRS DICIEMBRE 2021 (MILES DE COLONES)</b>	
DATO	DIFERENCIA RELATIVA
510 INGRESOS FINANCIEROS NETOS	-6,75%
518 INGRESOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	228,87%
410 GASTOS FINANCIEROS NETOS	25,36%
418 GASTOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	228,87%
(c) Ajuste precio transferencia colones	52,23%
(d) Ajuste precio transferencia dólares	-5,06%
<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	<b>-24,33%</b>
520 INGRESOS POR RECUP ACT FINANCIEROS	44,24%
420 GASTOS POR INCOBRABLES Y DESV ACT FINANC	-24,87%
<b>RESULTADO FINANCIERO NETO</b>	<b>-8,74%</b>
530 INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	25,78%
(e) ingresos por comisiones 531	-5,19%
(f) ingresos bienes realizables 532	-22,57%
(g) ingresos cambio y arbitraje de divisas 534	44,53%
(h) otros ingresos operativos 533+538+539	82,97%
(i) Ingresos por facturación interna	0,00%
430 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	116,00%
(j) Gastos por comisiones 431	4,66%
(k) Gastos bienes realizables 432	162,08%
(l) Gastos por provisiones 435	42,13%
(m) Otros gastos operativos 434+437+438+439	-10,42%
(n) gastos por facturación interna	0,00%
<b>RESULTADO OPERATIVO BRUTO</b>	<b>-14,43%</b>
440 GASTOS DE ADMINISTRACION	10,00%
(o) Gastos de Personal	15,26%
(p) Otros gastos de administración(442-443-444-445)	-2,08%
<b>RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA)</b>	<b>-23,72%</b>
470 OTROS INGRESOS Y GASTOS	-7,45%
(a) Ajustes por Ingresos Financieros por Inversiones colones	132,26%
(b) Otros gastos e ingresos financieros-Tarjetas	-31,75%
(q) Costos indirectos	13,29%
(r) Impuesto de Renta Y Contribuc. de Ley	-31,10%
<b>MARGEN DE CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA</b>	<b>-56,19%</b>

El resultado financiero bruto decreció en un 24.33% del periodo 2021 al 2022, lo anterior relacionado con los ingresos financieros netos de cada periodo, ingresos que para efectos del análisis es importante indicar que bajaron en un 6,75% en el año 2022 comparado con el 2021. Dicha disminución de los ingresos se da por el efecto de un crecimiento que ha venido mostrando la cartera, principalmente a partir de junio 2022 con un decrecimiento de su tasa producto de la tendencia del mercado, así como de la política del banco de blindar la cartera, lo que le permitido crecer a nivel de colocación, pero ha provocado que dicho crecimiento de cartera no compense la disminución en 0.42 puntos porcentuales de su tasa activa promedio, que ha provocado que se generen ingreso por el volumen de la cartera y no por tasa como se muestra seguidamente:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

MES	VARIACIÓN CARTERA 2021-2022	VARIACIÓN TASA 2021-2022
ENERO	-2,09%	-1,00%
FEBRERO	-2,13%	-0,98%
MARZO	-1,67%	-1,30%
ABRIL	-1,79%	-1,46%
MAYO	-0,81%	-1,39%
JUNIO	0,52%	-1,40%
JULIO	1,89%	-1,33%
AGOSTO	2,99%	-1,10%
SEPTIEMBRE	3,95%	-0,82%
OCTUBRE	4,17%	-0,60%
NOVIEMBRE	4,00%	-0,56%
DICIEMBRE	3,86%	-0,42%

Mientras la cartera aumentó en un 3,86% de diciembre del año 2021 a diciembre del año 2022, su tasa activa promedio disminuyó 0.42%, manteniendo esa tendencia, los ingresos son suficientes para diluir sus gastos operativos y con ello generar utilidad.

El resultado financiero neto decreció en un 8.74%, influenciado por la baja del resultado financiero bruto y por el efecto de los ingresos y gastos por recuperación de activos y gastos por incobrables, reflejando el mejor efecto del neto en el periodo 2022, dado que el ingreso por operaciones mejoró en el 2022, el gasto de operaciones morosas disminuyó en un mayor porcentaje, provocando que el neto sea un mayor el ingreso en el año 2022, por lo que se nota del gran esfuerzo que está realizando para bajar la cantidad de operaciones morosas y con ello su gasto, como se muestra en el siguiente cuadro:

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS CUENTAS GASTO ESTIMACIÓN AGENCIA PASEO METRÓPOLI	
DESCRIPCION	Variación % 2022-2021
ESTIMACION ESPECIFICA	-28,57%
EST.CTAS P/COBRAR ASOC.CARTERA	75,31%
GASTO ESTIMACION CARTERA CRED-	-44,83%
EST.CTAS P/COB.ASOC.CARTERA.CR	-89,33%
GASTO ESTIMACI. OTRAS CTAS.P/C	-72,99%
GASTO ESTIMACION PRODUCTOS P/C	33,60%
GASTO P/EST.INCOB.OP.PARTES RE	43,83%
GTO.ESTIMACION OTRAS CTAS.P/CO	242,91%
GASTO ESTIMACION PROD.P/COBRAR	79,09%
GASTO P/EST.INCOB.OP. PARTES R	-69,90%
GASTOS P/INCOB.CREDITOS CONTIN	0,00%
GTO. ESTIMACION CRED.CONTINGEN	-100,00%
GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	87,54%
GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	1079,71%
GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	-54,27%
GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	25014,12%
GASTO ESTIM.INTER. POLIZ.COVID	-57,08%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Siendo la cuenta 42xxxxx01 Gasto estimación específica, la cuenta que más afectó la gestión, ya que han disminuido considerablemente el gasto y con ello se genera un incremento en las ganancias de la oficina provocando un efecto positivo en la utilidad financiera neta.

El resultado operativo bruto decreció en un 14.43%, influenciado principalmente porque disminuyeron su ingreso por facturación interna., y por un incremento en el gasto de bienes realizables.

El resultado del periodo disminuyó en un 23.72%, influenciado por la baja del resultado operativo bruto y por los efectos de un incremento en el gasto administrativo, mismos que crecieron en un 10% como se muestra en el siguiente cuadro.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<b>ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS</b>	
<b>CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA PASEO METRÓPOLI</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>Varición % 2021-2020</b>
SUELDOS PERSONAL PERMANENTE	7,47%
SUPLENCIAS	153,60%
INCAPACIDADES PERSONAL	21,95%
SUELDO BASE COMISION(SEGUR.& P	56,42%
REMUNERACION POR SERVICIOS ESP	-100,00%
TIEMPO EXTRAORDINARIO M.N.	35,35%
GASTO DECIMO TERCER SUELDO PER	14,84%
GASTO POR VACACIONES	59,26%
GASTO PROV.CARG.SOC.VAC.	12,02%
RECONOCIMIENTO POR MERITOS	11,49%
RECONOCIMIENTO POR ANTIGUEDAD	15,15%
ASIGNACION PARA DIFERENCIAS DE	15,35%
CUOTA PATRONAL I.N.A.	14,89%
CUOTA PATRONAL IMAS	14,89%
CUOTA PATRONAL ASIGN.FAMILIARE	14,89%
CUOTA PATRONAL C.C.S.S.	14,89%
PENSION COMPLEMENTARIA OBLIGAT	31,48%
B.P.D.C.-PENSION OBLIGATORIA(O	14,89%
CUOTA PAT.EMP. BCO. POPULAR O.	14,89%
CUOTA PAT. I.N.S. P/LEY PROT.	14,89%
SALARIO ESCOLAR	15,21%
GTO PROV.CARG.SOCIA.SALARIO ES	61,61%
FONDO DE CAPITALIZACION LABORA	-1,66%
PRODUCTOS ALIMENTICIOS	0,00%
GAST.PROV.INDEMNIZACIONES EMPL	-100,00%
GASTOS PROV.BALANCE SCORE CARD	54,70%
SEGURIDAD POR TRANSPORTE DE VA	-39,54%
SERVICIOS GENERALES DE VIGILAN	10,39%
SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZ	-8,41%
SERVICIOS GENERALES DE MENSAJE	-19,18%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<b>ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS</b> <b>CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA PASEO METRÓPOLI</b>	
DESCRIPCION	Varición % 2021-2020
FLETES	-13,91%
COMBUSTIBLES	-100,00%
REP.Y MANT.MAQUI.Y EQUIPO OFIC	-100,00%
REP.MANT.EQUIP.RESGUARDO Y SEG	0,00%
REPARACION Y MANT.DE OTROS	-86,95%
REP.MANT.DE OFICINAS	13,75%
SERVICIOS DE AGUA	0,00%
SERVICIOS ELECTRICOS	-7,18%
ALQUILER DE EDIFICIO Y OFICINA	1,90%
OTROS ALQUILERES	0,00%
DEPREC.MOBILIARIO Y EQUIPO DE	-1,91%
DEPRECIACION EQUIPO DE SEGURID	-6,54%
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	6,82%
ACTIVOS PENDIENTES DE PLAQUEAR	-43,26%
MATERIALES ELECT. TELEFON Y CO	-95,13%
ALQUILER MAQUINARIA Y EQUI.OFI	-35,02%
OTROS ALQUILERES	3543,88%
ALQUILER EQUIPO DE COMUNICACIO	-29,18%
PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPR	-18,14%
UTILES Y ARTICULOS DE OFICINA	226,98%
UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZ	-58,00%
OTROS UTILES, MATER. Y SUMINIS	-78,68%
UTILES Y MAT. RESGUARDO Y SEGU	0,00%
UTILES Y MAT. DE COCINA Y COME	69,06%
TINTA, PINTURA Y DILUYENTES	-41,87%
BOTIQUINES	-0,32%
IMPRESION,REPROD. Y ENCUADERNA	267,90%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,00%</b>

Siendo las cuentas que están resaltadas las que han afectado la gestión de la oficina.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por su parte, el margen de contribución ajustada a la utilidad neta tuvo un deterioro de un 56.19%, producto de la baja del resultado del periodo e influenciado por un crecimiento del costo indirecto del 13.29% y una baja de la variable Ajustes por ingreso financiero por inversiones en un 132.26%, dado que para este año dicho rubro representó un ingreso para la oficina, así como una baja considerable del ingreso por tarjetas en un 31.75%, menos con respecto al año 2021.

### Se concluye:

- La Oficina de Paseo Metrópoli ha experimentado un crecimiento del manejo de su activo productivo desde sus inicios, producto de este crecimiento la oficina ha disminuido su tasa activa 0.42%, mientras que cartera creció un 3.86% donde dicho crecimiento no ha compensado la disminución de ingresos por intereses.
- La administración de los ingresos y gastos por provisiones para el periodo 2022 se vio favorecida y eso les ocasiono una mejora en el margen de utilidad financiera neta en el periodo 2022, esta provisión no es muy alta (el neto del gasto menos el ingreso, representa un 10.15% de los ingresos financieros) y les incrementa posibilidades de mejorar su utilidad neta.
- También es importante mencionar que el gasto financiero neto y el neto de las estimaciones de morosidad, en conjunto absorben más del 29.06% de los ingresos totales de la oficina, lo que está generando que la oficina vea disminuido el margen para cubrir sus demás gastos operativos.
- La cantidad de costo administrativo indirecto en relación con su costo administrativo directo es alta y contrae la posibilidad de llegar de mejorar la utilidad neta.

Para lograr un mejor rendimiento de esta oficina se hace necesario:

- Se debe poner especial atención a la disminución de la tasa activa promedio de la oficina dado que el crecimiento de la cartera no ha logrado incrementar los ingresos con respecto al año 2021.
- Se debe enfocar en revisar las operaciones de crédito que han pasado a incobrabilidad administrativa y tratar de recuperar esos créditos con procesos de cobro, esto una vez que los clientes logren incorporarse a los procesos productivos del país.
- Se deben revisar las políticas de captación de recursos de la oficina, fijando límites a las transacciones que pueden realizar los clientes de acuerdo con los saldos promedios que administran en sus cuentas y programando una política automática de cobro de transacciones a todos aquellos que incumplan y superen los límites transaccionales o disminución de saldos.
- De manera conjunta con la revisión de políticas en los procesos de captación y de atención de clientes, se debe brindar capacitación a los clientes para que migren su atención a





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

plataformas digitales, liberando de esta forma al personal de su atención y permitiendo que parte de ellos se enfoquen en los procesos de captación y colocación de recursos, incrementando de esta forma la rotación de la oficina y la generación de ingresos con los mismos costos administrativos para lograr una mejor rentabilidad neta, por otra parte, si el esfuerzo de la atención de clientes no es eficiente y se continua con sumas bajas en las cuentas de ahorros y corrientes, se deben fijar políticas de cobro de comisiones por servicio que sustenten el esfuerzo administrativo de la oficina.

- Es importante revisar los procesos administrativos de las áreas administrativas y eficientizar los costos institucionales para que las oficinas no asuman tanta carga de costos indirectos y logren una mejor utilidad neta.
- Se debe poner especial atención a los procesos de captación de la oficina para que la misma logre un equilibrio entre sus captaciones y colocaciones y logre bajar el costo financiero que comparado con otras oficinas de similar tamaño es alto y les está limitando el poder tener un buen margen financiero bruto, por lo tanto, se le deben fijar políticas de captación más agresivas que orienten a la oficina a un equilibrio en el proceso de intermediación.

### Proyectos más relevantes

#### Sinergia Banca Empresarial – Banca de Personas

Junto con la Jefatura del Area de Ventas del BPT Cartago, la ejecutiva asignada para dar soporte y nuestra Agencia, se concretaron importantes negocios para el Banco, logrando una integración máxima de los clientes de acuerdo al perfil de cada uno.

Acciones que se han venido fortaleciendo con la implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas

#### Sinergia Desarrolladoras a nivel de la zona de Cartago

La Zona de Cartago a nivel país ha sido uno de las que mas se ha desarrollado con proyectos habitacionales, lo que nos llevo a crear una muy buena relación con los desarrolladores a nivel de todas las oficinas adscritas al BPT Cartago, para poder en conjunto atender el alto volumen de créditos en vivienda y obtener los buenos resultados a nivel de la cartera social.

La Agencia de Paseo Metropoli sobresalio en el año 2022 por la alta colocación en las diferentes líneas de cartera social, resultado del buen relacionamiento del ejecutivo, jefatura y vendedores de los proyectos inmobiliarios de la zona.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Otros logros

Sinergia con Banca Fácil, atendiendo créditos con un ejecutivo, respetando los lineamientos, procedimientos establecidos; dando un aporte importante en el logro de la meta de cartera financiera.

Se logra bajar la afluencia de clientes por tener un cajero Multi Servicios, el cual viene a dar un aporte significativo por la alta afluencia de clientes, mejora el servicio brindado.

Se planifica con el Gec, Goa así con la jefatura, para mejorar el servicio en plataforma a nuestros clientes en los días de alta afluencia.

### Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Paseo Metropoli, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios de 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 – Modelos de Ventas, volver hacer un solo banco).
- Mantener el relacionamientos con los vendedores de los proyectos habitacionales y ejecutivos de bienes raíces en la zona de afluencia.
- Fortalecer la relación con la agencia de vehículos ubicada en el Mall Paseo Metropoli y alrededores.

### Observaciones

Dar seguimiento con el Area de Ingenieria y Arquitectura con el presupuesto para poder realizar el cambio de los sobres de todas las plataformas, ya que los mismos están en mal estado y en el 2022 indicaron que lo tenían en lista pero a fin de año no contaban con presupuesto ni mobiliario en inventario para cambio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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**

Durante la gestión en la Agencia Paseo Metropoli no se recibieron recomendaciones ni planes de acción por parte de la de la Auditoría Interna.

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

No se tiene expedientes 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.