



# INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Nombre:** JOSE MANUEL MORALES ROJAS  
**Dependencia:** AGENCIA CINCO ESQUINAS DE TIBAS  
**Periodo de Gestión:** 07-10-2021 AL 18-06-2023

**Destinatarios:**  
**MBA Benjamin Garcia Vargas**, Jefe  
División Regional Oeste  
**MBA. Silvia Goyez Rojas**, Jefe  
Dirección Capital Humano  
**MBA Bernal Chinchilla Segura**, Gerente  
BP Total Moravia  
**Licda Shirley González Zárate**, Jefe  
Agencia Cinco Esquinas de Tibás

**Firma:**

**Fecha:** 26/06/2023

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
• PERIODO 2021.....	2
• PERIODO 2022 .....	3
• PERIODO 2023 .....	4
Cambios en el entorno .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
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 dictada 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), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás, del periodo comprendido del 07 de octubre de 2021 al 18 de junio del 2023.

### Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia Alajuela Este, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Silvia Goyez Rojas, Dirección Capital Humano, MBA Bernal Chinchilla Segura, Gerente BP Total Moravia y a la Licda Shirley González Zárate, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás a partir del 19 de junio de 2023 a los siguientes aspectos:

### Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Cinco Esquinas de Tibás, es dependencia adscrita al BP Total Moravia, localizada en San José, Cantón Tibas, Distrito Cinco Esquinas, cuenta con 10 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 5:00pm en la actualidad y no se labora los sábados.

La Agencia se ubica, 150 metros norte del Puente elevado de Cinco Esquinas, sobre calle principal en ruta a Tibás centro, edificio de una planta, dispone únicamente seis espacios de parqueo y brinda atención principalmente a los habitantes de Cinco Esquinas, siendo su principal clientela adultos mayores de la zona de influencia.

- **PERIODO 2021.**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre no se consideran con incidencia directa del suscrito, dado que la mayor gestión la desarrolló la Jefatura anterior el Lic. Erick Esquivel Lara, quien administró hasta el 06 de octubre de 2021 la Agencia, por lo cual, solamente se enuncian los resultados obtenidos:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Producto	Logro
Cartera Financiera	100%
Cartera Social	0%
Cartera Desarrollo	0%
Ahorro Plazo	0%
Ahorro Voluntario	100%
Cuentas Corrientes	36%
Plan Naranja	0%
Cta Naranja	100%
Mora	100%
BP Salario	0%
Visa Personas	24%
Q Kids y O2	55%

En cuanto a la gestión que compete a la administración del suscrito, la Agencia Cinco Esquinas de Tibás, presento los siguientes resultados:

- PERIODO 2022**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre 2022 fueron los siguientes:

Producto	Logro
AHORRO A PLAZO	100%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
CUENTAS NARANJA	0%
PLANES NARANJA	77%
CUENTAS CORRIENTES	100%
CREDITO PERSONAL	100%
CREDITO SOCIAL	100%
BP SALARIO	0%
VISA PERSONAS	100%
CANTIDAD KIDS O2	33%
GESTION AMBIENTAL PERSONAS	95%
COLOCACION FEVI	0%
COLOCACION FAVI	0%
SEGUROS	100%
PENSIONES (VOLUNTARIAS)	36%
PENSIONES (OBLIGATORIAS)	44%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Importante aclarar que este período el Banco permitió para medición de la meta de las gestiones de Captación de Bajo Costo, sea: Ahorro Voluntario, Cuentas Naranja, Cuentas Corrientes y Planes Naranja, dado el origen de dichas captaciones, la sumatoria de todas las anteriores, las cuales, se cumplieron ya que el logro de Voluntario, Cuentas Corrientes superaron por mucho el indicador propuesto y complementaron en sumatoria todos los rubros, para que la meta de captación de bajo costo se cumpliera en su totalidad.

En cuanto a la colocación de créditos de Cartera Social, la Agencia Cinco Esquinas de Tibás, logró por primera vez desde su apertura, la colocación de varios créditos con Bono de Vivienda, generando así, acción social para con la población más necesitada de este tipo de soporte por parte de cualquier institución financiera, para llegar a dotar de primera solución habitacional a varios núcleos familiares del país.

Así las cosas, si bien es cierto la colocación de Fondo de Avaes de Vivienda (FAVI) y Fondo Especial de Vivienda (FEVI) no evidenció avance para este período, la Agencia sí logró colocar Bonos de Vivienda que incluyen mayor impacto social para con las familias beneficiarias, por lo que, la colocación de Cartera Social, superó la totalidad de la meta propuesta, de manera que lo colocado en Créditos Sociales, suplementó el parámetro establecido para los productos de FEVI y FAVI, permeando a la sociedad costarricense, de bienestar y esperanza, con la dotación de solución de vivienda.

Para el indicador de Pensiones, es indispensable recordar la situación general del mercado financiero y la afectación de los rendimientos de todas las operadoras de pensiones, producto de factores económicos mundiales, que afectaron la rentabilidad de los títulos invertidos en dólares fuera del país, lo que repercutió en que, prácticamente todas las operadoras paralizaron traslados de los fondos entre sí, con el afán de no materializar las pérdidas al momento de la liquidación de dichos fondos, lo cual, generó para todo el país un mercado retraído a los traslados de clientes entre Operadoras de Pensiones, repercutiendo esto directamente en el porcentaje de logro de la meta de traslados de pensiones para con la Agencia.

- **PERIODO 2023**

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 31 de mayo, según el avance mensual de la estacionalidad (al corte de mayo, no del acumulado anual) de las metas asignadas a la Agencia fueron:

PRODUCTO	LOGRO
CREDITO PERSONAL	77%
CREDITO SOCIAL	0%
SALDO TARJETA CREDITO	0%
AHORRO A PLAZO	0%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
CUENTAS CORRIENTES	0%
CUENTAS NARANJA	100%
PLANES NARANJA	100%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

PRODUCTO	LOGRO
SEGUROS	100%
PENSIONES VOLUNTARIAS	80%
PENSIONES OBLIGATORIAS	34%

### Cambios en el entorno

Entre el período del 07 octubre de 2021 hasta finales de junio de 2022, se mantenían condiciones de la Pandemia Mundial COVID-19, lo que había generado cambios en el entorno durante el periodo de mi gestión, afectando directamente la capacidad instalada para recibir solo el 50% del aforo de público correspondiente dentro de la Agencia, así como, la disminución voluntaria de las visitas de clientes, migrando en su mayoría para la atención digital.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Me refiero al Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo que se aplicó mediante del sistema de control interno institucional en nuestra Agencia Cinco Esquinas de Tibás, por lo que voy a detallar datos sobre del inicio y final de mi gestión:

Recordar que para el caso de Riesgo Operativo, el indicador institucional aceptable, implica mantener control de la materia de riesgo entre una exposición del 0% al 8%, cualquier nota superior a ese 8%, no se considera logro de la meta en dicha materia.

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, para el 2021, debo aclarar, que la misma se ejecutó antes de mi llegada a la Agencia Cinco Esquinas y que el suscrito no fui participe de la evaluación ni de la nota final, la cual, derivó en calificación de 10%, por lo que no logró la Agencia, mantener el indicador máximo permitido a nivel institucional que es de 8%.

Ya para el 2022, bajo mi administración y gestión, se aplicó estricta coordinación con GEC y GOA y se logró mejora significativa del indicador, llegando a disminuir el Riesgo Operativo y ubicarlo en un 3%, siendo esto un logro relevante y muy significativo para la Agencia.

### Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente, versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en el resultado del 2022, donde hubo una mejoría sustancial con respecto del 2021.

Se han implementado los informes de seguimiento, las matrices de mejora y los planes de acción de los informes finales, los cuales, se encuentran atendidos en un 100%.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

- ✓ Uno de los mayores logros para con la generación de negocio bancario, fue haber desarrollado durante mi gestión, el impulso para la colocación de créditos financieros mediante la Estrategia denominada Blindaje, donde se obtuvo efectividad de colocación del 22.10% de ventas a los clientes asignados a nuestra Agencia mediante dicha estrategia. Lo anterior propició resultados relevantes en Colocación de Cartera Crediticia.
- ✓ Se gestionó esfuerzo importante para enderezar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros institucionales.
- ✓ La Agencia para el períodos 2022, colocó Créditos con Bono de Vivienda en Cartera Social y logró las metas propuestas, siendo un pilar fundamental en la Solución de Vivienda para con la sociedad costarricense y la primera de las Agencias adscritas al BPT Moravia en gestionar este tipo de producto.
- ✓ En cuanto a captación de Bajo Costo, la Agencia logró las metas consolidadas, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- ✓ Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño de la Agencia.
- ✓ La Agencia se abocó a la atención de clientes que aplicaron solicitudes mediante el programa BP Bienestar, para aquellos núcelos familiares sobreendeudados con afán de brindar solución inmediata y sacar de pobreza a dichos prospectos, de lo cual, se colocaron varias soluciones que permitieron al Banco coadyuvar y mejorar significativamente a la Salud Financiera de los beneficiarios finales.
- ✓ Sólo durante el primer semestre de 2023, se maximizó la colocación de créditos para Compra de Vehículos Nuevos (cero kilómetros) logrando la Agencia triplicar hasta junio de 2023 la colocación respecto del 2022.

### Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejo pendientes de concluir:

- ✓ A principios de 2023, se dio alta rotación del personal de la Plataforma de Servicios, por lo que, se requirió gestionar selección y capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer, precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia.
- ✓ Para el período en gestión la Agencia mantiene en proceso la aplicación de metodología carbono neutro para el desarrollo de actividades de impacto al respecto, para optar por la certificación de Bandera Azul.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- ✓ Actualmente se está desarrollando gestión para fusionar la planta física de la Agencia Cinco Esquinas, y la de Agencia Tibás, con el fin que albergue ambas oficinas y a los colaboradores en conjunto, en un horario ampliado para abastecer la clientela de la zona de Tibás, todo lo anterior, en pro de gestionar optimización de las instalaciones y disminuir los costos institucionales, pero sobre todo mejorar el Servicio al Cliente.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

- ✓ Se establecieron mejoras relacionadas con tema gastos, en cuanto a su control y aplicar medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y gastos de jornada ampliada.
- ✓ Se pudo conciliar al 100% la existencia de Activos Fijos, de manera que todos se uicaron físicamente y concidieron con los reportes de existencia, garantizándose así que no hubo pérdidas y que los activos se administran de manera correcta.

### **Sugerencias**

Con el fin de mantener la buena marcha de la Agencia, se recomienda:

- ✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento del personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓ Reforzar y fortalecer la formación del equipo de trabajo sobre temas de Ley 7786 y conexas.
- ✓ Continuar fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente
- ✓ Robustecer el seguimiento a las labores del Equipo de Recuperación de Cartera Crediticia, para que se mejore la cobranza de créditos morosos de la Agencia.

### **Observaciones**

No hay observaciones.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Se indica que no se han recibido en la Agencia, gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este aportado no se encuentran pendientes.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes..

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Se recibió en 2022 a la Auditoría Interna, para la revisión de Otorgamiento de Crédito, se validó el debido informe y se abordó todo, en el sistema de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

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

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.

### **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.