



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 APGV-286-2023

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | Kabeth Jesús Herrera Padilla |
| Dependencia: | Agencia Plaza Viquez |
| Periodo de Gestión: | 02/01/2022 al 17/11/2023 |
| Destinatarios: | MBA. Silvia Goyez Rojas MBA. Roger Benavides Villalobos Licda. Karla Miranda Pérez Licda. Maritza Zúñiga Fernández |
| Firma: | |
| Fecha: | 17/11/2023 |



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

INDICE

Contenido

| | |
|--|----|
| Presentación..... | 3 |
| Resultados de la gestión..... | 3 |
| Labor Sustantiva Institucional | 3 |
| Objetivo General: | 4 |
| Objetivos Específicos: | 4 |
| Cambios en el entorno | 7 |
| Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo..... | 9 |
| Acciones sobre el Control Interno..... | 9 |
| Principales Logros..... | 10 |
| Proyectos más relevantes | 12 |
| Administración de Recursos Financieros..... | 12 |
| Sugerencias..... | 13 |
| Observaciones | 14 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República | 15 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo..... | 15 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna..... | 15 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 15 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público | 16 |



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

Presentación

En cumplimiento de la directriz de 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), se presenta el informe de gestión como Jefatura de la Agencia Plaza Víquez, del periodo comprendido del 02 de enero del 2022 al 17 de noviembre del 2023.

Resultados de la gestión

El presente informe de manera ejecutiva muestra aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura de la Agencia Plaza Víquez, tiene como propósito revisar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el período citado. Este informe se remite a la jefatura superior inmediata: M.B.A. Roger Benavides Villalobos, Gerente de BPT Catedral; Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de la Dirección de Capital Humano; Lic. Karla Miranda Pérez, Jefa de la División Regional Metropolitana y Licda. Maritza Zúñiga Fernández, quien asume el cargo de jefatura interina de la Agencia Plaza Víquez a partir del 20 de noviembre del 2023.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Plaza Víquez está ubicada en el Cantón Central de San José, Catedral, se encuentra en el Centro Comercial la Paz, frente a las piscinas de Plaza González Víquez.

El horario de trabajo de la oficina es de lunes a viernes de 12 medio día a las 7:30 pm y el horario de atención a los clientes es de lunes a viernes de 1 pm a 7 pm.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

Objetivo General:

- Contribuir a la ejecución del Plan Estratégico de Negocios en la Agencia de Plaza Viquez coadyuvando a cumplir con los objetivos y metas de las Divisiones Regionales y Dirección de Banca de Personas.

Objetivos Específicos:

- Brindar apoyo y acompañamiento al equipo de trabajo de la Agencia, para coadyuvar al cumplimiento de las metas del negocio.
- Velar por el cumplimiento de las metas asignadas para la oficina en el periodo determinado.
- Medir regularmente el avance de las carteras (colocación, captación, morosidad) y determinar las posibles causas que contribuyen tanto al crecimiento como decrecimiento, para desarrollar acciones conjuntas con el BPT Catedral y la División Regional Metropolitana que permitan crecer en carteras.
- Medir de manera continua avance de ingresos por comisiones de servicios financieros, estados de resultados de la agencia, colocación de productos financieros.
- Velar por el cumplimiento de indicadores de control interno y atención de servicio al cliente.
- Coordinación administrativa y operativa de la Agencia.
- Monitorear en la agencia a cargo la consecución de las estrategias en Banca de Personas.
- Brindar apoyo en las funciones estratégicas y operativas, con el fin de cumplir el Plan Estratégico Institucional, mediante el control, organización y planificación del personal a cargo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

- Dar respuesta en tiempo y forma a las dependencias del Banco Popular que solicitan información indispensable para el cumplimiento de normativa interna y externa.
- Hacer cumplir las leyes que van dirigidas a los Bancos Públicos y Privados.

La agencia, en estos momentos cuenta con 10 plazas de funcionarios: jefatura, gerente de experiencia, gestor operativo administrativo, ejecutivo de negocios 1, un ejecutivo en bases de datos de crédito y 5 personas en servicio al cliente.

También hubo más funcionarios que estuvieron a cargo de este servidor durante el periodo 2022-2023 y que actualmente no están en la agencia.

De este análisis se denota que en estos últimos casi 2 años ha existido considerable rotación de personal, por lo que los funcionarios migraron a mejores condiciones laborales dentro del banco, es importante aclarar que a la fecha existe muy buen ambiente laboral en la agencia, según el último estudio de clima laboral la agencia tuvo una calificación de excelente (87%).

En la zona de alcance de la agencia se encuentran varias instituciones públicas importantes las cuales se visitaron para gestionar negocios con el banco.

En caso de las empresas privadas existe un gran margen para trabajar, las cuales cumplen con los parámetros de relaciones rentables para integrar los productos del banco, una importante cantidad de estas también fueron abordadas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

La Agencia Plaza Viquez presentó los siguientes resultados para los periodos bajo mi responsabilidad:

- **PERIODO 2022**

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

Cartera Financiera: 100%

Cartera Social: 100%

Ahorro a Plazo: 100%

Ahorro a la vista: 100%

Mora: 100%

Tarjetas de crédito: 100%

Integración de productos: 100%

Para este periodo, fue un año de muchos éxitos, en la recta final se lograron cumplir el 100% de las metas y el personal logró ganar el 5% del bono de productividad (BDP).

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de Cumplimiento, Riesgo Operativo, Informes de Auditoría y Servicio al Cliente, se lograron cumplir para el periodo 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

• PERIODO 2023

Respecto al periodo actual, las metas asignadas fueron las más altas de todas las agencias del Banco, aun así, se refleja un aumento en el crecimiento de cartera de crédito financiero con relación al año anterior, es importante recalcar que también se observa una suma importante en las cancelaciones y amortización en los saldos de préstamos que impactó la relación de cartera, el principal factor fue la salida de créditos, sin embargo, la Dirección de Banca logra una aprobación en la mejora de condiciones y esto acompañado a estrategias específicas propias e implementadas en la Agencia Plaza Viquez permite resultados de aceleración en la colocación de distintas líneas de préstamos, con esto sostener los resultados en términos de crecimiento y se lleva un cumplimiento de un 87% de la meta.

Se prevé que, con la ejecución del actual inventario tanto de crédito financiero como social, se estaría cumplimiento el 100% de la meta.

En este periodo se continuó avanzado con la estrategia de ingresos por comisiones en productos específicos y el enfoque institucional en captación a bajo costo, que a la fecha la meta se está cumpliendo en un 100%, así como la estrategia de las 6R, con la cuales avanzamos y construimos los planes de trabajo para el periodo, logrando a la fecha un importante avance en el cumplimiento de la mayoría de las metas previstas.

La morosidad de la agencia en estos momentos se encuentra en niveles aceptables y se está cumpliendo también en un 100% la meta.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de Cumplimiento, Riesgo Operativo, Informe de Auditoría y Servicio al Cliente, se están logrando cumplir a la fecha.

Cambios en el entorno

Para el periodo 2022 a la fecha; la zona Central presenta un importante impacto en las instituciones y empresas de la zona.

También, se han presentado cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

En relación a los proyectos inmobiliarios, según mapeo realizado con el gestor encargado de proyectos inmobiliarios del Banco Popular, actualmente no existen en la zona, por lo que se tuvo que realizar un enfoque a la cartera activa de la oficina, atendiendo casos de crédito con importantes grados de amortización y de pronta cancelación, referidos por socios comerciales y corredores de bienes raíces, siendo este un canal muy importante en la agencia para poder atraer créditos (vivienda y personal hipotecario), también ingresaron, en menos unidades, clientes que se les atendieron en plataforma y que se les ofreció este producto.

Uno de los principales cambios en el entorno económico y financiero que afectó a la Institución y en general a todo el país ha sido la implementación de la Ley de Usura, que llegó a regular las tasas de interés de usura en créditos y tarjetas de crédito, además de establecer un salario neto mínimo o piso a los asalariados sobre el cual se puede otorgar créditos, situación que ha venido afectando la cartera financiera en forma directa.

Para el periodo 2022, con el paso de la pandemia mundial, por el contagio de COVID-19, se ha visto seriamente afectada la zona, algunas empresas han disminuido sus jornadas laborales y despidos. Otras de tamaño más pequeño han sido impactadas hasta tener que cerrar operaciones.

Este aspecto, es relevante a mencionar, debido a que aún quedan secuelas que afectó el entorno micro, macroeconómico y social; ha sido la pandemia del COVID-19, impactando el mercado financiero nacional e internacional, para ese año, la pandemia generó mucha incertidumbre y expectativas negativas en los inversionistas, quienes han preferido mantener sus inversiones a corto plazo, siendo conservadores de alguna variación en los mercados y sobre todo una estabilización o recuperación económica que hasta la fecha aún se reciente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

A la fecha, lamentablemente los índices de desempleo elevados han generado problemas para hacer frente a los compromisos financieros de clientes, afectando un indicador muy importante en el sector financiero como es el indicador de morosidad.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno institucional, la oficina siempre se mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas institucionales, durante estos últimos dos años, el riesgo operativo y el control interno mantuvieron nota excelente con un 5% y un 2,86% respectivamente.

Acciones sobre el Control Interno

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno institucional, durante mi gestión la oficina siempre se mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas institucionales.

Se detalla las últimas dos calificaciones:

| Año | Meta Institucional (máxima) | Logrado | Nivel de calificación |
|------|--------------------------------|---------|-----------------------|
| 2022 | 8% | 5% | Excelente |
| 2023 | 8% | 2,86% | Excelente |

*La nota debe ser menor a la máxima para lograr una nota eficiente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

En el tema de control interno, para este servidor siempre ha representado una medida esencial, siendo que la primera gestión fue motivar al 100% el personal en las funciones que se realizan diariamente para la correcta aplicación de las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en los resultados de todos estos años, los cuales han sido igual o inferior al 8%.

Para el periodo 2022, el porcentaje de aceptación máximo de un 8%, siendo que nuestro resultado fue debajo del indicador, un 5%.

Para el periodo 2023, el porcentaje de aceptación máximo de un 8%, siendo que nuestro resultado fue debajo del indicador, un 2,86%.

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

Principales Logros

✓ En cuanto a los datos financieros de la Agencia, según el Análisis de Costos al mes de agosto 2023, comparado con el mismo periodo del año 2022, interanualmente, los ingresos financieros netos aumentaron en un 93.8%, se aprecia que la agencia cerró con un margen de contribución positivo, para dicho periodo.

✓ Se mantienen los resultados de riesgo operativo y control interno acordes a las metas institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

- ✓ Atención oportuna de los diferentes informes y planes de acción de las distintas Áreas fiscalizadoras (Auditoría Interna, Unidad de Control Interno, División Oficialía de Cumplimiento, División Gestión Experiencia al Cliente, entre otros) para mejorar del desempeño.

- ✓ Se logra impulsar los resultados de las metas de la agencia, mediante un trabajo paralelo de crear y mejorar el ambiente de trabajo, apoyando al equipo en actividades de capacitación, motivación de clima organizacional y empoderamiento.

- ✓ Se avanza en los periodos del 2022 y 2023 se mejora y afianzan relaciones estratégicas y de negocios con empresas de la zona.

- ✓ Acercamiento a micro-pequeñas-medianas y grandes empresas de la zona, con la finalidad de penetrar en distintos nichos de mercado.

- ✓ Para estos periodos, se han gestionado ferias de crédito, también una expo vivienda y una expo autos, con algunas empresas, agencias.

- ✓ Se crearon alianzas estratégicas importantes donde se logró formalizar convenios formales nuevos durante el periodo 2022-2023.

- ✓ Se instaló el cajero multifuncional dentro del lobby tecnológico de la Agencia, que posee además tres cajeros automáticos convencionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, quedan todos concluidos, y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que no existen para la nueva jefatura proyectos por terminar a la fecha del presente informe.

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a 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:

1. 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.
2. En el programa PBAE de Bandera Azul Ecológica de Costa Rica, de excelente en materia ambiental, para el periodo 2021 se gana la bandera y una estrella blanca, para el año 2022 se logra la segunda estrella blanca y durante este año 2023 el informe queda prácticamente listo para conseguir la tercera estrella blanca.
3. La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, según los datos disponibles para este periodo, se refleja un dato positivo y aceptable no solo del RESULTADO DEL PERIODO sino del MARGEN DE CONTRIBUCION.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

Sugerencias

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

✓ Seguir fortaleciendo los canales de colocación que actualmente trabaja la oficina como lo son gestión bases de datos, las acciones que se puedan concretar en estrategia calle y estrategia salón.

✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.

✓ Continuar las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.

✓ Seguir utilizando estrategias de liderazgo para administración de personal con el afán de mantenerlo motivado, que siga de manera acostumbrada vendiendo e integrando productos financieros en beneficio de nuestra clientela.

✓ Seguir rotando los nombramientos, a fin de mantener una sana convivencia en el personal y que este denote una equilibrada formación de su carrera profesional, lo cual ha sido un factor de éxito en la última encuesta de clima organizacional.

✓ Continuar con la labor de monitorio y apoyo, para la atención de requerimientos, planes de acción y otros informes relacionados de solicitudes de Áreas fiscalizadoras.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

- ✓ Seguir fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente.
- ✓ Involucrar, dar acompañamiento, seguimiento y apoyo al personal en la ejecución de cada una de sus asignaciones y funciones.
- ✓ Apoyar a la comisión de Salud Ocupacional y la comisión de Equipo de Mejora, para fortalecer las relaciones interpersonales, así como el cumplimiento de las normas relacionadas, lo cual ha sido un factor de éxito en la última encuesta de clima organizacional.
- ✓ Dar seguimiento a los resultados de la encuesta de ambiente laboral.
- ✓ Mantener a una persona y media de plataforma compulsando bases de datos, para que prevalezca el crecimiento de carteras.
- ✓ Asignar metas individuales y dar seguimiento constante al cumplimiento de estas.
- ✓ Mantener un constante monitoreo sobre los tiempos de atención y presencia del GOA en el salón, para una satisfactoria atención a nuestros clientes.
- ✓ Dar el debido seguimiento y ejecutar la totalidad del inventario de crédito financiero personal hipotecario y crédito social, esto con el fin de cumplir el 100% de las metas de estos indicadores.

Observaciones

No existen observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a mi criterio se deban de indicar en este presente informe.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado 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 esta gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones que durante esta gestión formuló la Auditoría Interna, se han atendido en un 100%.

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

No existen observaciones en este apartado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN APGV-286-2023

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.